



Integration of CSI, Airqual, IPA, and PGCV To Determine Prioritisation of Service Quality on JTA Airlines

Muhammad Ilham Adelino¹, Meldia Fitri²

¹Fakultas Teknik, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

²Fakultas Teknik, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

milhamadelino@upiypk.ac.id

Abstract

The quality of service on low-cost airlines is something that is often questioned by passengers. The purpose of this study is to identify and determine service priority factors to improve service quality on JTA Airlines using the integration of the CSI, AIRQUAL, IPA, and PGCV methods. The results obtained are the level of customer satisfaction at 65.5% and there is still a difference (gap) between expectations and experience. Priority factors are the departure and arrival of aircraft on time, fast and appropriate handling of flight delays, clear compensation procedures, clear and easy-to-understand customer service complaint information, staff and cabin crew more responsive in handling customer complaints, always ready to provide maximum service to passengers, and pay more attention to the age of the aircraft.

Keywords : AIRQUAL, IPA, PGCV, service quality, customer complaints

Abstrak

Kualitas layanan pada maskapai berbiaya rendah adalah hal yang sering dipersoalkan oleh penumpang. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menentukan faktor prioritas layanan yang untuk meningkatkan kualitas layanan pada JTA Airlines menggunakan integrasi antara metode CSI, AIRQUAL, IPA, dan PGCV. Hasil yang didapatkan adalah tingkat kepuasan pelanggan pada 65,5% dan masih terdapat perbedaan (*gap*) antara harapan dengan pengalaman. Faktor yang menjadi prioritas adalah keberangkatan dan kedatangan pesawat tepat waktu, penanganan yang cepat dan sesuai peraturan saat terjadi penundaan penerbangan, prosedur kompensasi yang jelas, informasi pengaduan layanan pelanggan yang jelas dan mudah dipahami, staff dan kru kabin lebih responsif dalam menangani keluhan pelanggan, selalu siap memberikan layanan maksimal kepada penumpang, dan usia pesawat layak pakai lebih diperhatikan.

Keywords: AIRQUAL, IPA, PGCV, kualitas layanan, keluhan pelanggan

1. Pendahuluan

Layanan pada maskapai penerbangan terdiri atas tiga tingkatan, yaitu pelayanan dengan standar maksimum (*full service*), dengan standar menengah (*medium service*), dan dengan standar minimum (*no frills*). Pelayanan dengan standar maksimum diberikan dengan layanan penuh kepada penumpang sesuai dengan jenis kelas penerbangannya. Pelayanan dengan standar menengah diberikan dengan layanan sederhana selama penerbangan, dan pelayanan dengan standar minimum diberikan dengan layanan minimal, biasa disebut penerbangan berbiaya rendah (*low cost carrier*).

Dalam penerbangan berbiaya rendah, banyak fasilitas dan fitur yang tidak disediakan oleh maskapai penerbangan kepada pengguna jasa penerbangannya (penumpang), seperti bagasi cuma-cuma, hiburan televisi, makanan cuma-cuma, dan bentuk fasilitas lainnya. Meskipun banyak fasilitas dan fitur yang ditiadakan, kualitas layanan sebelum, selama, dan

pasca penerbangan, seharusnya dilakukan sesuai standar operasional yang maksimal. Penawaran tarif yang rendah untuk rute tujuan penerbangan juga memberikan dampak pada jumlah penumpang yang meningkat setiap tahunnya, tidak terkecuali JTA Airlines.

Jumlah penumpang yang dilayani oleh JTA Airlines cenderung meningkat dari tahun ke tahun dengan rata-rata sekitar 7% per tahunnya [1], [3]. Peningkatan jumlah penumpang tersebut tidak diiringi dengan peningkatan kualitas layanannya. Maskapai LCC tersebut menghadapi pandangan negatif dan mempertanyakan standar keamanan yang diterapkan. Permasalahan meliputi tergelincir pesawat, keamanan barang bagasi, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh penumpang terkait proses *check-in* yang lama, keterlambatan penerbangan, dan keluhan layanan lainnya.

Penelitian kualitas layanan pada maskapai penerbangan sudah dilakukan oleh beberapa peneliti

terdahulu. Pengukuran menggunakan metode SERVQUAL dilakukan pada maskapai penerbangan di Turkey. Hasil penelitiannya adalah masih ditemukan perbedaan mendasar antara harapan dan pengalaman penumpang [4]. Untuk menganalisis kualitas jasa pada maskapai penerbangan berbiaya rendah di Indonesia (Lion Air dan Citilink), metode SERVQUAL, *Important and Performance Analysis* (IPA), dan analisis regresi diterapkan. Hasilnya dari 22 atribut layanan, 2 atribut Lion Air dan 5 atribut Citilink menjadi prioritas perbaikan layanannya [5] dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan [6]. Perbandingan kualitas layanan antara maskapai tradisional dan LCC dengan melihat hubungan antar dimensi pada SERVQUAL. Hasil yang didapat adalah maskapai tradisional fokus melakukan perbaikan layanan pada indikator Empati, dimensi *tangibles* pada maskapai LCC memiliki persepsi terendah, dan dimensi *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan pada maskapai tradisional dan LCC [7]. Pengukuran kualitas layanan menggunakan analisis regresi berganda juga dilakukan di Nigeria dan didapatkan hasil bahwa proses *check-in* tidak memberikan pengaruh signifikan kepada kualitas layanan [8].

Penelitian kualitas layanan juga dilakukan pada lingkup jasa lainnya. Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan di Century Gym. Hasilnya adalah tingkat kepuasan pelanggan berada pada level kurang puas (50,2%) [9]. Kelima dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada website akademik STIE “KBP” [10]. Kombinasi metode CSI dan IPA digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang. Hasilnya nilai CSI berada pada level sangat puas (90,98%) dan usulan perbaikan pada ketersediaan ruang tunggu dengan kipas angin, seragam formal untuk mekanik, kerapian pegawai dan kesopanan resepsionis [11].

Integrasi antara metode CSI, AIRQUAL, IPA, dan PGCV belum ada digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menentukan faktor prioritas perbaikan layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menentukan faktor prioritas layanan yang sebaiknya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan pada JTA Airlines menggunakan integrasi keempat metode tersebut. Adapun penelitian ini terdiri dari: bagian 2 menjelaskan tentang metode penelitian dan teknik pengambilan data, bagian 3 menjelaskan tentang hasil dan pembahasan meliputi pembahasan hasil uji dengan pendekatan integrasi CSI, AIRQUAL, IPA,

dan PGCV, dan bagian 4 menjelaskan tentang simpulan.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Objek penelitian adalah pengguna atau penumpang JTA Airlines untuk rute domestik. Penelitian ini dibatasi pada pengalaman penumpang sebagai pengguna layanan JTA Airlines pada rute domestik saja. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data ordinal dan data primer menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data harapan dan pengalaman dari pengguna atau penumpang JTA Airlines dengan skala *likert*. Teknik pengambilan data menggunakan *purposive sampling*. Syarat responden yang dapat terlibat dalam kuesioner adalah minimal 1 (satu) kali menggunakan JTA Airlines untuk perjalanan rute domestik. Adapun tahapan penelitian ini adalah identifikasi indikator layanan ke dalam kuesioner, pengumpulan data menggunakan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan data dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Airlines Quality* (AIRQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Total responden adalah 118 orang yang terdiri dari 58 laki-laki dan 60 perempuan dimana 15 orang berusia dibawah 25 tahun, 79 orang berusia 25-34 tahun, 20 orang berusia 35-44 tahun, dan 4 orang berusia diatas 44 tahun. Pekerjaan responden terdiri dari 20 orang PNS, 45 orang karyawan, 17 orang wiraswasta, 14 orang pelajar/mahasiswa, 22 orang pekerjaan lainnya.

3. Hasil dan Pembahasan

Indikator Layanan

Penyusunan kuesioner terdiri dari lima indikator layanan, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Indikator pada *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, kualitas peralatan, dan penampilan karyawan. Indikator *reliability* meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan. Indikator pada *responsiveness* meliputi kesiapan maskapai untuk membantu penumpang dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat. Indikator *emphaty* meliputi kepedulian dan perhatian staff dan kru kabin kepada penumpang secara individu. Indikator pada *Assurance* meliputi kesopanan, pengetahuan, dan keyakinan yang memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang. Jumlah pertanyaan pada setiap indikator adalah 7 pertanyaan pada *tangibles*, 6 pertanyaan pada *reliability*, 5 pertanyaan pada *responsiveness*, 5 pertanyaan pada *emphaty*, dan 4 pertanyaan pada *assurance*.

Tabel 1. Indikator Layanan

| No | Indikator | No | Indikator |
|------|---|------|---|
| TAN1 | Pesawat yang modern, layak pakai dan usia cenderung baru | RES2 | Staff dan kru pesawat dapat menjawab pertanyaan saat pelanggan membutuhkan bantuan |
| TAN2 | Interior pesawat bersih dan nyaman dipandang | RES3 | Staff dan kru pesawat sadar akan tugas dan tanggung jawab masing-masing |
| TAN3 | Toilet pesawat bersih dan nyaman | RES4 | Staff dan kru pesawat melakukan penanganan keluhan pelanggan yang responsif |
| TAN4 | Kualitas AC di pesawat bagus (dingin dan tidak berbau) | RES5 | Prosedur dan skema kompensasi yang jelas jika terdapat kerusakan atau kehilangan barang |
| TAN5 | Ruang kaki di kursi pesawat luas | EMP1 | Maskapai menyediakan berbagai pilihan waktu penerbangan |
| TAN6 | Penampilan dan seragam kru rapi, bersih, dan menarik secara visual | EMP2 | Terdapat informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait pengaduan pelanggan |
| TAN7 | Menyediakan hiburan untuk penumpang selama di pesawat | EMP3 | Penanganan yang cepat dan sesuai aturan jika terdapat penundaan penerbangan |
| REL1 | Sistem reservasi dan pemesanan tiket mudah dan cepat | EMP4 | Staff dan kru pesawat peduli dan fokus kepada kebutuhan penumpang |
| REL2 | Memiliki layanan pindah pesawat atau transit yang baik | EMP5 | Staff dan kru pesawat tulus dan sabar dalam menyelesaikan masalah penumpang |
| REL3 | Proses check-in mudah dan hemat waktu | ASR1 | Staff dan kru pesawat bersikap sopan dan ramah |
| REL4 | Keberangkatan dan kedatangan pesawat tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan | ASR2 | Kru pesawat mendemonstrasikan prosedur keselamatan selama penerbangan dengan baik |
| REL5 | Memberikan layanan yang konsisten selama di airport maupun di pesawat | ASR3 | Maskapai berfokus pada keselamatan dan keamanan selama penerbangan |
| REL6 | Staff dan kru pesawat selalu siap memberikan layanan pelanggan dengan cepat | ASR4 | Pilot memiliki pengetahuan dan kemampuan berbasis teknologi yang baik |
| RES1 | Staff dan kru pesawat terlatih dan mahir dalam memberikan layanan pada pelanggan | | |

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner yang telah disebarkan kepada 30 responden, terdiri dari 18 laki-laki dan 12 perempuan, dan telah mengisi lengkap seluruh pertanyaannya dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebagai *pilot test*. Hasil uji validitas adalah 24 dari 27 pertanyaan pada seluruh indikator dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Indikator RES2, EMP4, dan ASR2 dinyatakan tidak valid dengan nilai

signifikansi diatas 1 (satu). Pada uji reliabilitas, seluruh 24 pertanyaan dinyatakan reliabel dan seragam dengan nilai diatas 0,6 (*Cronbach's Alpha*), namun 1 (satu) indikator (ASR4) dianggap terlalu teknis. Dengan begitu, maka pertanyaan pada kuesioner yang digunakan terbatas pada 23 pertanyaan dari seluruh indikator dan dapat dilanjutkan dalam pengambilan data responden. Hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas pada setiap indikator dapat dilihat pada tabel 2 dan tabel 3.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pengalaman dan Harapan

| Indikator | Pengalaman | Harapan | Kesimpulan | Indikator | Pengalaman | Harapan | Kesimpulan |
|-----------|------------|---------|------------|-----------|------------|---------|-------------|
| TAN1 | 0,001 | 0,001 | Valid | RES2 | 0,000 | 0,143 | Tidak Valid |
| TAN2 | 0,000 | 0,000 | Valid | RES3 | 0,000 | 0,007 | Valid |
| TAN3 | 0,001 | 0,003 | Valid | RES4 | 0,000 | 0,000 | Valid |
| TAN4 | 0,000 | 0,001 | Valid | RES5 | 0,000 | 0,000 | Valid |
| TAN5 | 0,018 | 0,000 | Valid | EMP1 | 0,011 | 0,011 | Valid |
| TAN6 | 0,003 | 0,003 | Valid | EMP2 | 0,000 | 0,000 | Valid |
| TAN7 | 0,000 | 0,002 | Valid | EMP3 | 0,000 | 0,032 | Valid |
| REL1 | 0,004 | 0,012 | Valid | EMP4 | 0,000 | 0,301 | Tidak Valid |
| REL2 | 0,001 | 0,000 | Valid | EMP5 | 0,000 | 0,000 | Valid |
| REL3 | 0,000 | 0,000 | Valid | ASR1 | 0,000 | 0,000 | Valid |
| REL4 | 0,000 | 0,000 | Valid | ASR2 | 0,032 | 0,143 | Tidak Valid |
| REL5 | 0,000 | 0,000 | Valid | ASR3 | 0,000 | 0,001 | Valid |
| REL6 | 0,000 | 0,001 | Valid | ASR4 | 0,000 | 0,000 | Valid |
| RES1 | 0,000 | 0,008 | Valid | | | | |

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman dan Harapan

| Indikator | Harapan | Pengalaman | Kesimpulan | Indikator | Harapan | Pengalaman | Kesimpulan |
|-----------|---------|------------|------------|-----------|---------|------------|------------|
| TAN1 | 0,895 | 0.951 | Reliabel | REL6 | 0,895 | 0.947 | Reliabel |
| TAN2 | 0,893 | 0.95 | Reliabel | RES1 | 0,896 | 0.948 | Reliabel |
| TAN3 | 0,896 | 0.951 | Reliabel | RES3 | 0,896 | 0.949 | Reliabel |
| TAN4 | 0,894 | 0.95 | Reliabel | RES4 | 0,894 | 0.948 | Reliabel |
| TAN5 | 0,892 | 0.953 | Reliabel | RES5 | 0,894 | 0.949 | Reliabel |
| TAN6 | 0,898 | 0.952 | Reliabel | EMP1 | 0,899 | 0.953 | Reliabel |
| TAN7 | 0,903 | 0.951 | Reliabel | EMP2 | 0,893 | 0.948 | Reliabel |
| REL1 | 0,897 | 0.951 | Reliabel | EMP3 | 0,898 | 0.948 | Reliabel |
| REL2 | 0,894 | 0.951 | Reliabel | EMP5 | 0,891 | 0.949 | Reliabel |
| REL3 | 0,894 | 0.95 | Reliabel | ASR1 | 0,892 | 0.949 | Reliabel |
| REL4 | 0,892 | 0.949 | Reliabel | ASR3 | 0,894 | 0.948 | Reliabel |
| REL5 | 0,891 | 0.948 | Reliabel | | | | |

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan salah satu ukuran tingkat kepuasan konsumen sesuai dengan atributnya yang dinyatakan dalam bentuk indeks. Kriteria nilai CSI terdiri atas: tidak puas (<20%), kurang puas (20-40%), cukup puas (40-60%), puas (60-80%), dan sangat puas (>80%). Berdasarkan pengolahan data kuesioner dari 118 responden, nilai CSI didapatkan sebesar 65,5%. Hasil tersebut berada pada batas bawah kriteria puas dengan layanan yang didapatkan oleh penumpang JTA Airlines. Dalam perhitungan nilai CSI, perlu mempertimbangkan nilai *Mean Satisfaction* (MSS) dan faktor pembobotan (WF). Berikut adalah perhitungan nilai CSI:

$$CSI = \frac{\sum(MSS \times WFi)}{\text{skala maks.}} = \frac{262}{4} = 65,5 \quad (1)$$

AIRQUAL

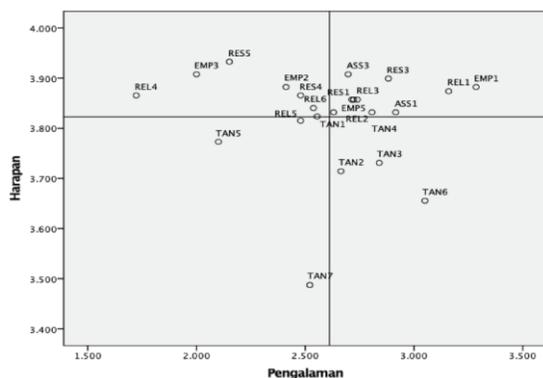
Perhitungan AIRQUAL dilakukan untuk menghitung nilai *gap* antara harapan dan pengalaman layanan yang dialami oleh responden tersebut. Nilai rata-rata digunakan sebagai nilai pada harapan, pengalaman, dan *gap* dari kelima indikator. Hasil nilai *gap* adalah berkisar antara (-0,6) – (-2,14). Hasil tersebut menyatakan bahwa masih terdapat *gap* antara harapan dan pengalaman responden atas layanan yang didapatkan. Nilai *gap* pada setiap indikator dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Nilai Gap Antara Pengalaman Dan Harapan

| Indikator | Harapan | Pengalaman | Gap | Indikator | Harapan | Pengalaman | Gap |
|-----------|---------|------------|-------|-----------|---------|------------|-------|
| TAN1 | 3,82 | 2,55 | -1,27 | REL6 | 3,84 | 2,54 | -1,30 |
| TAN2 | 3,71 | 2,66 | -1,05 | RES1 | 3,86 | 2,71 | -1,14 |
| TAN3 | 3,73 | 2,84 | -0,89 | RES3 | 3,90 | 2,88 | -1,02 |
| TAN4 | 3,83 | 2,81 | -1,03 | RES4 | 3,87 | 2,48 | -1,39 |
| TAN5 | 3,77 | 2,10 | -1,67 | RES5 | 3,93 | 2,15 | -1,78 |
| TAN6 | 3,66 | 3,05 | -0,61 | EMP1 | 3,88 | 3,29 | -0,60 |
| TAN7 | 3,49 | 2,52 | -0,97 | EMP2 | 3,88 | 2,41 | -1,47 |
| REL1 | 3,87 | 3,16 | -0,71 | EMP3 | 3,91 | 2,00 | -1,91 |
| REL2 | 3,83 | 2,63 | -1,20 | EMP5 | 3,86 | 2,72 | -1,13 |
| REL3 | 3,86 | 2,74 | -1,12 | ASR1 | 3,83 | 2,92 | -0,92 |
| REL4 | 3,87 | 1,72 | -2,14 | ASR3 | 3,91 | 2,70 | -1,21 |
| REL5 | 3,82 | 2,48 | -1,34 | | | | |

Important Performance Analysis (IPA)

Setelah mendapatkan nilai *gap*, selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan IPA. IPA terbagi dalam 4 (empat) kuadran yang dipisahkan dengan garis pada kedua sumbu berdasarkan nilai rata-ratanya. Empat kuadran tersebut meliputi: dipertahankan (kuadran 1), diprioritaskan (kuadran 2), prioritas rendah (kuadran 3), dan *overskill* (kuadran 4). Pengolahan IPA menggunakan perangkat lunak SPSS. Perhitungan nilai rata-rata dari setiap indikator pada harapan dan pengalaman membentuk diagram kartesius. Hasil pengolahan IPA didapatkan 10 (sepuluh) indikator pada kuadran 1, 7 (tujuh) indikator pada kuadran 2, 3 (tiga) indikator pada kuadran 3, dan 3 (tiga) indikator pada kuadran 4. Nilai rata-rata pada harapan adalah 3,82 dan pengalaman adalah 2,61. Indikator yang berada pada kuadran 1 adalah TAN4, REL1, REL2, REL3, RES1, RES3, EMP1, EMP5, ASR1, dan ASR3. Indikator pada kuadran 2 adalah TAN1, REL4, REL6, RES4, RES5, EMP2, dan EMP3. Indikator yang memiliki prioritas rendah (kuadran 3) adalah TAN5, TAN7, dan REL5. Pada kuadran 4, indikator yang *overskill* adalah TAN2, TAN3, dan TAN6.



Gambar 1. Hasil Pemetaan Indikator Dengan IPA

Potential Gain Customer Value (PGCV)

Pada metode IPA dinyatakan bahwa indikator pada kuadran 2 menjadi indikator prioritas yang sebaiknya dibenahi oleh maskapai. Dengan pendekatan PGCV, indikator pada kuadran 2 tersebut diurutkan menjadi indikator yang dibenahi terlebih dahulu hingga terakhir dibenahi. Untuk mengetahui hal tersebut diperlukan perhitungan *Achieved Customer Value* (ACV) dan *Ultimately Desired Customer Value* (UDCV). Setelah didapatkan nilai ACV dan UDCV untuk setiap indikator, selanjutnya dilakukan perhitungan indeks PGCV. Semakin tinggi nilai PGCV, maka tingkat prioritas perbaikan layanan semakin diutamakan. Berdasarkan hasil PGCV, indikator-indikator yang menjadi prioritas adalah keberangkatan dan kedatangan pesawat tepat waktu (REL4), penanganan yang cepat dan sesuai

peraturan jika ada penundaan penerbangan (EMP3), Prosedur kompensasi yang jelas (RES5), informasi pengaduan layanan pelanggan yang jelas dan mudah dipahami (EMP2), staff dan kru kabin lebih responsif dalam menangani keluhan pelanggan dan selalu siap memberikan layanan maksimal (RES4 & REL6), dan usia pesawat dan layak pakai lebih diperhatikan (TAN1). Hasil perhitungan ACV, UDCV, dan indeks PGCV dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil perhitungan ACV, UDCV, dan PGCV

| Indikator | Harapan | Pengalaman | ACV | UDCV | PGCV | Prioritas |
|-----------|---------|------------|------|-------|------|-----------|
| TAN1 | 3,82 | 2,55 | 9,77 | 15,29 | 5,53 | 7 |
| REL4 | 3,87 | 1,72 | 6,66 | 15,46 | 8,80 | 1 |
| REL6 | 3,84 | 2,54 | 9,75 | 15,36 | 5,62 | 6 |
| RES4 | 3,87 | 2,48 | 9,58 | 15,46 | 5,88 | 5 |
| RES5 | 3,93 | 2,15 | 8,46 | 15,73 | 7,27 | 3 |
| EMP2 | 3,88 | 2,41 | 9,36 | 15,53 | 6,17 | 4 |
| EMP3 | 3,91 | 2,00 | 7,82 | 15,63 | 7,82 | 2 |

4. Kesimpulan

Kualitas layanan pada JTA Airlines masih berada pada level dibawah batas bawah tingkat kepuasan. Pada nilai *gap*, seluruh indikator bernilai negatif yang artinya layanan yang diberikan masih terdapat ketidaksesuaian dengan harapan penumpang. Indikator yang memiliki *gap* paling tinggi adalah terkait keberangkatan dan kedatangan pesawat tepat waktu sesuai waktu, dan indikator dengan nilai *gap* paling rendah adalah ketersediaan alternatif pilihan jadwal penerbangan. Pengolahan data untuk menentukan indikator prioritas perbaikan layanan berdasarkan hasil IPA yaitu pada kuadran 2 sebanyak 7 indikator. Berdasarkan hasil indeks PGCV, prioritas diurutkan dari terbesar hingga terkecil yaitu dari keberangkatan dan kedatangan pesawat tepat waktu hingga pesawat yang modern, layak pakai dan usia cenderung baru. Penelitian berikutnya dapat memperhitungkan pengalaman penumpang untuk rute internasional dan mempertimbangkan kondisi pasca pandemic COVID-19.

Daftar Rujukan

- [1] INACA, "Annual Report 2017," Jakarta, 2018. [Online]. Available: http://inaca.or.id/wp-content/uploads/2018/10/INACA_single-page.pdf.
- [2] INACA, "Annual Report 2018," Jakarta, 2019. [Online]. Available: <https://inaca.or.id/wp-content/uploads/2020/01/AR-18-INACA-dummy-for-print-approval-14102019.pdf>.
- [3] INACA, "Annual report 2019," Jakarta, 2020. [Online]. Available: https://inaca.or.id/wp-content/uploads/2020/11/Annual-Report_OK_2019.pdf.

- [4] K. Aydin and S. Yildirim, "The Measurement of Service Quality With SERVQUAL for Different Domestic Airline Firms in Turkey," *Serbian J. Manag.*, vol. 7, no. 2, pp. 219–230, 2012, doi: 10.5937/sjm7-1317.
- [5] H. Tannady, B. Andrea, F. Nurprihatin, and M. Lusiani, "Analisis Kualitas Jasa Pada Maskapai Penerbangan Rute Domestik Tarrif Menengah Kebawah Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Metode Importance and Performance Analysis," *Pros. SNATIF Ke-4*, pp. 693–699, 2017.
- [6] M. A. Naufal and Yoestini, "Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Bertujuan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Citilink Di Semarang," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 8, no. 2, pp. 1–10, 2019.
- [7] T. H. Ahn and T. J. Lee, "Service Quality in the Airline Industry: Comparison Between Traditional and Low-Cost Airlines," *Tour. Anal.*, vol. 16, no. 5, pp. 535–542, 2011, doi: 10.3727/108354211X13202764960582.
- [8] M. K. K. Gambo, "Service Quality and Customer Satisfaction among Domestic Air Passangers in Nigeria," *Int. J. Bus. Manag. Stud.*, vol. 8, no. 2, pp. 32–49, 2016.
- [9] I. gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym," *J. Ilm. SISFOTENIKA*, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017, doi: 10.30700/jst.v7i1.131.
- [10] D. Marlius, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE 'KBP,'" *J. Ipteks Terap.*, vol. 12, no. 2, pp. 116–128, 2018, doi: <https://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>.
- [11] R. Nugraha, A. Harsono, and H. Adianto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel ' X ' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 01, no. 03, pp. 221–231, 2014.