

## Pengukuran kualitas pelayanan dan segmentasi penumpang PT. Garuda Indonesia rute Jakarta-Surabaya

Sinta Marito, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247887&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sektor jasa telah menjadi industri yang berkembang pesat selama beberapa dekade terakhir, salah satunya industri penerbangan. Perkembangan tersebut ditandai dengan banyak bermunculannya maskapai penerbangan baru. Tiap maskapai penerbangan saling bersaing untuk mendapatkan penumpang dan memperebutkan market share terbesar. Ditengah-tengah persaingan tersebut, peningkatan dan perbaikan kualitas sangat penting dilakukan untuk bisa mempertahankan konsumen lama dan menarik konsumen baru. Garuda Indonesia sebagai salah satu maskapai penerbangan nasional juga merasakan pentingnya hal tersebut.

Untuk mengukur kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia digunakan metode SERVQUAL yang diciptakan oleh Parasuraman, et al. Penelitian ini hanya difokuskan pada satu rute yaitu Jakarta-Surabaya, yang merupakan rute penerbangan domestik tersibuk di PT Garuda Indonesia. Dalam penelitian ini juga dilakukan segmentasi, berdasarkan puas atau tidaknya penumpang terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan, menggunakan analisis diskriminan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang masih berada di bawah ekspektasi penumpang adalah dimensi reliability, responsiveness, dan tangibles, dengan gap sebesar -0,09, -0,08, dan -0,02. Sedangkan kualitas pelayanan pada dimensi empathy dan assurance memiliki gap positif yaitu 0,00 dan 0,07. Hasil segmentasi penumpang menunjukkan bahwa variabel yang paling membedakan (the most discriminates) antara penumpang yang puas dan tidak puas adalah variabel atribut pelayanan dan bukan demografi penumpang.

The service sector has become the major growth industry during the last few decades, with the airline industry as one of them. The growth of airline industry was shown with the emergence of many new airlines. Each airline was competing to get as many passengers as possible and the biggest market share. To win the competition, those companies must also consider improving and developing the service quality, so they can retain their passengers and gain new passengers. As one of the national airlines in Indonesia, Garuda Indonesia has also regarded the service quality as an important aspect.

This paper uses SERVQUAL, which was created by Parasuraman, et al., to measure service quality of Garuda Indonesia. This research focused on one route, Jakarta-Surabaya, which is the busiest domestic route in Garuda Indonesia. Segmentation in this research is based on passengers' satisfaction, concerning service quality that they had received, using discriminant analysis.

The results of this research show that the service quality perceptions in reliability, responsiveness and tangibles dimensions are lower than the expected service quality. The gaps are -0.09, -0.08, and -0.02. On the other side, service quality perceptions in empathy and assurance dimensions have positive gaps, which are 0.00 and 0.07. The segmentation results show that the most discriminating variable between satisfied and unsatisfied passengers is the service quality attribute, not the passengers' demography.