

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. LION GROUP MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Petra Surya Mega Wijaya*
STIE Isti Ekatana Upaweda
petra.surya@gmail.com

Nerys Lourensus L. Tarigan
STIE Isti Ekatana Upaweda
masnerys04@gmail.com

Hardono
STIE Isti Ekatana Upaweda
hardono@gmail.com

Rafli Prasetyo
raflipras@gmail.com
STIE Isti Ekatana Upaweda

**Corresponding Author*

Abstract

The increasingly fierce competition in the aviation world is currently more and more not fully recovered from the impact of the Covid 19 pandemic, making airline operators in Indonesia have to be more observant to see the needs of their passengers. Better service to meet passenger needs that have an impact on passenger satisfaction is an important point. The efforts made by the company to provide the best service for passengers are not necessarily well received by passengers. The purpose of the research raised in this study is what aspects are good and bad seen from the perspective of passengers with the object of research of PT Lion Group.

The analysis tool used is IPA (Importance Performance Analysis). A total of 100 respondents were used to answer the research objectives. Aspects that are already good according to passengers are the friendliness of the flight staff, good communication, staff courtesy, terawatt aircraft well, accident insurance, the plane is always clean, and adequate aircraft facilities. Aspects that are still lacking are the arrival and departure hours of the aircraft, and the accuracy of service hours.

Key Words: Importance Performance Analysis, PT Lion Group

Abstrak

Persaingan dunia penerbangan yang semakin ketat saat ini terlebih belum pulih sepenuhnya dari dampak pandemi Covid 19, membuat operator penerbangan di Indonesia harus semakin jeli melihat

kebutuhan penumpangnya. Pelayanan yang semakin baik untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang berdampak pada kepuasan penumpang menjadi point penting. Upaya yang dilakukan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang, belum tentu diterima dengan baik oleh penumpang. Tujuan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah aspek apa saja yang sudah baik dan buruk dilihat dari sudut pandang penumpang dengan obyek penelitian PT Lion Group.

Alat analisis yang digunakan adalah IPA (Importance Performance Analysis). Sebanyak 100 responden digunakan untuk menjawab tujuan penelitian. Aspek yang sudah bagus menurut penumpang adalah keramahan staff pesawat, komunikasi yang baik, kesopanan staff, pesawat terawat dengan baik, asuransi kecelakaan, pesawat selalu bersih, dan fasilitas pesawat yang memadai. Aspek yang dirasa masih kurang adalah jam kedatangan dan keberangkatan pesawat, dan ketepatan jam pelayanan.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis, PT Lion Group

Pendahuluan

Perkembangan maskapai penerbangan yang dimiliki atau di kelola pihak swasta menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi pada saat ini, sehingga tingkat persaingan untuk mendapatkan pelanggan semakin kuat. Kondisi ini sejalan dengan kondisi ekonomi Indonesia yang terus tumbuh, sehingga pertumbuhan jumlah penumpang angkutan udara juga ikut tumbuh sebesar 15,9 persen tepatnya di atas angka 6 persen. Dengan hal tersebut akan menjadi tantangan bagi industri maskapai penerbangan pada saat ini. Perkembangan industri penerbangan memberikan suatu kesempatan dan tantangan yang baru bagi perusahaan penerbangan. Kesempatan muncul dengan meningkatnya permintaan akan jasa penerbangan. Sedangkan yang menjadi tantangan adalah semakin tingginya tingkat persaingan diantara perusahaan penerbangan yang telah ada. Setiap perusahaan penerbangan berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dari hari ke hari.

Menurut Tjiptono (2014) dan Winarno dan Absor (2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Bila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Onyeaghala (2016) menyebutkan bahwa terdapat 5 dimensi, yaitu (1) *realibility* yaitu kemampuan perusahaan melakukan layanan yang telah dijanjikan pada pelanggan, (2) *responsiveness* yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan cepat, (3) *assurance* yaitu kemampuan perusahaan membangun kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan, (4) *emphaty* yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang spesifik kepada pelanggan, dan (5) *tangible* yaitu bukti fisik dan fasilitas yang disediakan perusahaan kepada pelanggannya.

Salah satu upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan adalah menggunakan alat analisis IPA (*importance performance analysis*). IPA merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan

Analisis Kualitas Pelayanan Pt. Lion Group Menggunakan Metode.... (Petra Surya Mega Wijaya*, Nerys Lourensius L. Tarigan, Hardono, Rafli Prasetyo)

yang diinginkan pelanggan dengan kinerja dari perusahaan dalam mengukur kepuasan pelanggan (Sucipto & Budihartanti, 2020).

Penelitian ini mengambil obyek penelitian PT Lion Group karena melihat bahwa perusahaan ini murni dari Indonesia, memiliki jumlah armada penerbangan yang banyak dan melayani berbagai rute penerbangan di dalam maupun luar negeri. Adapun tujuan penelitian yang diangkat adalah aspek apa saja yang sudah baik dan buruk dilihat dari sudut pandang penumpang PT Lion Group.

Landasan Teori

Kualitas Pelayanan

Menurut Jazuli, dkk (2020) dan Lukita, dkk (2020) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Indrajaya, 2018). Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Alaan (2016), Chandra dan Novia (2019), dan Onyeaghala (2016) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas 5 aspek, diantaranya adalah:

1. Reliability

Reliability yaitu kemampuan perusahaan melakukan layanan yang telah dijanjikan pada pelanggan. Aspek yang digunakan untuk mengevaluasi reliability PT Lion Grup adalah kedatangan pesawat, keberangkatan pesawat, dan ketepatan jam pelayanan.

2. Responsiveness

Yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan cepat. Baik tidaknya dalam memberikan daya tanggap (*responsiveness*) tergantung pada kemampuan karyawan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Responsivitas juga menjadi salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan. Sejumlah aspek digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan PT Lion Grup dari segi responsiveness yaitu keramahan staf pesawat, keterbukaan terhadap complain, komunikasi yang baik, dan kesopanan.

3. Assurance

Yaitu kemampuan perusahaan membangun kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan, Assurance mempunyai arti melindungi seseorang dari sesuatu yang pasti terjadi, misalnya kematian. Setiap orang pasti akan merasakan kematian, itu adalah hal yang pasti. Asuransi tidak dapat

menghilangkan risiko terjadinya peristiwa tidak terduga, tetapi asuransi dapat mengurangi dampak kerugian yang muncul dari peristiwa tersebut, baik dalam skala kecil ataupun besar. Aspek assurance yang digunakan adalah pesawat terawat dengan baik, kompensasi pesawat delay terlalu lama, asuransi kecelakaan, dan kemudahan mengurus klaim asuransi.

4. **Emphaty**

Yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang spesifik kepada pelanggan. Empati lebih merupakan pemahaman terhadap orang lain daripada berupa suatu diagnosa atau evaluasi. Kata empati digunakan untuk mengekspresikan jangkauan pengalaman yang luas. Aspek yang digunakan untuk mengukur *emphaty* PT Lion Group adalah perhatian yang tulus, memberikan solusi kepada penumpang yang cemas, dan tidak diskriminasi.

5. **Tangible**

Yaitu bukti fisik dan fasilitas yang disediakan perusahaan kepada pelanggannya. Keberadaan sifat tangible penting sebab pelanggan pasti membutuhkan pengalaman nyata. Nyata maksudnya, setiap manfaat yang ada bisa dirasakan oleh salah satu, beberapa, atau bahkan kelima indera yang dimiliki. Meskipun begitu, bukan berarti produk yang tidak nyata (seperti jasa) tidak memiliki kualitas tangible. Aspek yang digunakan untuk mengukur kinerja *tangible* PT Lion Group adalah penampilan staf yang baik, pesawat selalu bersih, fasilitas pesawat, dan gambar body pesawat yang menarik.

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Purnomo dan Riandadari (2015) *Importance Performance Analysis* adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relative berbagai atribut dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar, sehingga data mengidentifikasi area atau atribut untuk peningkatan kualitas jasa. Metode IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antar persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrat analysis* (Ramadhanti & Marlina, 2021). Dengan kata lain kepentingan dilihat sebagai reaksi dari nilai relative berbagai macam atribut konsumen.

Grafik IPA dapat dibagi menjadi 4 kuadran seperti pada Gambar 1.

1. **Kuadran 1 (Keep Up The Good Work)**

Adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya variable lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variable ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

2. **Kuadran 2 (Concentrate Here)**

Adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

3. **Kuadran 3 (Low Priority)**

Adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam

Analisis Kualitas Pelayanan Pt. Lion Group Menggunakan Metode.... (Petra Surya Mega Wijaya*, Nerys Lourensius L. Tarigan, Hardono, Rafli Prasetyo)

kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran 4 (Possible Overkill)

Adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Hipotesis

H1: Diduga aspek yang memberikan kinerja baik pada kualitas pelayanan PT.Lion Group adalah ketepatan jam pelayanan, keramahan staff pesawat, dan pesawat terawat dengan baik.

H2: Diduga aspek yang memberikan kinerja buruk pada kualitas pelayanan PT.Lion Group adalah kedatangan pesawat, keberangkatan pesawat, dan asuransi kecelakaan.

Metodologi Penelitian

Obyek, Subyek dan Tempat Penelitian

Obyek penelitian yang akan digunakan adalah PT Lion Group. Subyek penelitian adalah semua penumpang yang pernah menggunakan jasa PT Lion Group. Tempat dilaksanakannya penelitian ini adalah di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif sebagai cara penelitian yang bersumber pada filsafat positivism, yang akan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data yang akan digunakan untuk penelitian, melakukan analisis yang bersifat kuantitatif/angka, yang bertujuan guna menguji hipotesis yang telah dibangun.

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2018) adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini populasi yang dimaksud adalah para penumpang PT. Lion Group di Bandara Adi Soetjipto Yogyakarta.

Sampel menurut Sugiyono (2018) adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Rumus sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Nilai standart eror yang digunakan

Dengan menggunakan data perusahaan PT Lion Group tahun 2022 sebanyak 3.800.000, maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 99,99 atau dibulatkan menjadi 100 orang responden.

Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling yaitu *simple random sampling*. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket (kuesioner) yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Penyebaran kuesioner dilakukan langsung di bandara Adi Sutjipto Yogyakarta.

Definisi Variabel dan Operasional

Definisi Variabel

Berdasarkan definisi yang diberikan oleh Alaan (2016), Chandra dan Novia (2019), dan Onyeaghala (2016) maka definisi konsep dari variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reliability

Realibility yaitu kemampuan perusahaan melakukan layanan yang telah dijanjikan pada pelanggan.

2. Responsiveness

Yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan cepat.

3. Assurance

Yaitu kemampuan perusahaan membangun kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

4. Emphaty

Yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang spesifik kepada pelanggan.

5. Tangible

Yaitu bukti fisik dan fasilitas yang disediakan perusahaan kepada pelanggannya.

Definisi Operasional

1. Reliability

Realibility yaitu kemampuan PT Lion Group melakukan layanan yang telah dijanjikan pada penumpang.

2. Responsiveness

Yaitu kemampuan PT Lion Group untuk memberikan bantuan kepada penumpang dengan cepat.

3. Assurance

Yaitu kemampuan PT Lion Group membangun kepercayaan penumpang atas pelayanan yang diberikan.

4. Emphaty

Yaitu kemampuan PT Lion Group memberikan pelayanan yang spesifik kepada penumpang.

5. Tangible

Yaitu bukti fisik dan fasilitas yang disediakan PT Lion Group kepada penumpangnya.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam instrument penelitian ini adalah menggunakan skala likert, dimana pilihan responden dibagi menjadi 5 bagian untuk mengukur kepentingan dan kinerja seperti yang tertuang dalam Tabel 1.

Alat Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Yaitu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan metode *product moment pearson correlation*.

2. Uji Reliabilitas

Yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Uji reliabilitas yang digunakan adalah *cronbach alpha* dengan nilai minimal 0.6.

Alat Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan alat analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat persepsi terhadap kinerja maskapai PT. Lion Group. Dalam metode *Importance Performance Anaysis* (IPA) perlu dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa baik penyedia jasa memahami apa yang diharapkan pelanggan dari jasa yang ditawarkannya. Berikut rumus metode *Importance Performance Analysis* (IPA):

Rumus menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian tingkat kinerja atribut

Yi : Skor penilaian tingkat kepentingan atribut

Rumus menghitung skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk setiap atribut yang akan mempengaruhi persepsi konsumen dengan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} : Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

Hasil Dan Analisis

Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas instrument penelitian didapatkan bahwa semua instrument yang digunakan telah memenuhi syarat uji validitas. Adapun hasilnya tertuang pada Tabel 2.

2. Uji Reliabilitas

Pada Tabel 3 ditunjukkan hasil uji reliabilitas dimana semua instrument menunjukkan hasil nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 yang berarti bahwa semua instrument telah memenuhi uji reliabilitas.

Hasil Uji Hipotesis

Pada Tabel 1 disajikan hasil jumlah *importance* dan *performance* berikut rata-ratanya.

Perhitungan rata-rata Importance dan Performance

$$\text{Rata-rata importance} = 76,13 / 18 = 4,22$$

$$\text{Rata-rata performance} = 81,10 / 18 = 4,50$$

Setelah rata-rata per instrument dan keseluruhan *importance* dan *performance*, maka selanjutnya akan dibuat diagram untuk menentukan masing-masing instrument pada 4 kuadran pada diagram tersebut seperti terlihat pada Gambar 1

Tabel 1
Pengukuran Instrumen Importance dan Performance

No	Importance	Performance	Skor
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Bagus	1
2	Tidak Penting	Tidak Bagus	2
3	Netral	Netral	3
4	Penting	Bagus	4
5	Sangat Penting	Sangat Tidak Bagus	5

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Instrumen	R Hitung Importance	R Hitung Performance	R Tabel	Keterangan
P1	0,781	0,901	0,1946	Valid
P2	0,870	0,950	0,1946	Valid
P3	0,790	0,924	0,1946	Valid
P4	0,808	0,897	0,1946	Valid

**Analisis Kualitas Pelayanan Pt. Lion Group Menggunakan Metode....
(Petra Surya Mega Wijaya*, Nerys Lourensius L. Tarigan, Hardono, Rafli Prasetyo)**

P5	0,798	0,898	0,1946	Valid
P6	0,870	0,907	0,1946	Valid
P7	0,845	0,913	0,1946	Valid
P8	0,781	0,348	0,1946	Valid
P9	0,840	0,261	0,1946	Valid
P10	0,800	0,24	0,1946	Valid
P11	0,870	0,314	0,1946	Valid
P12	0,799	0,921	0,1946	Valid
P13	0,797	0,894	0,1946	Valid
P14	0,758	0,858	0,1946	Valid
P15	0,755	0,861	0,1946	Valid
P16	0,726	0,832	0,1946	Valid
P17	0,731	0,859	0,1946	Valid
P18	0,706	0,817	0,1946	Valid

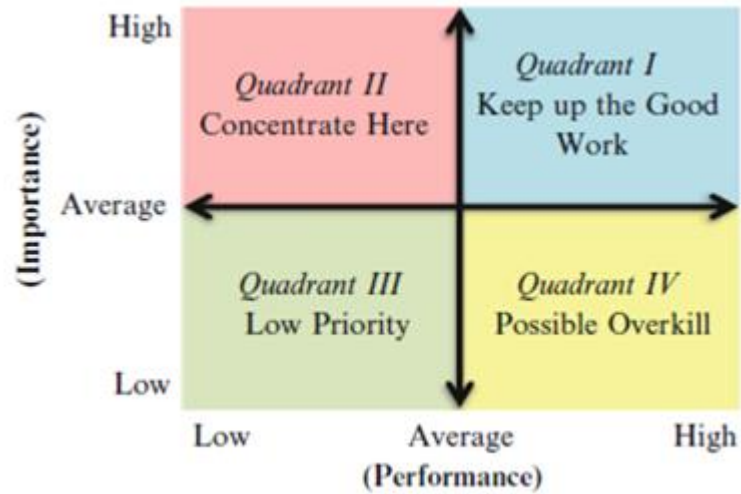
**Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha Importance	Cronbach Alpha Performance	Limit Cronbach Alpha	Keterangan
Reliability	0,746	0,915	0,6	Reliabel
Responsiveness	0,849	0,923	0,6	Reliabel
Assurance	0,836	0,887	0,6	Reliabel
Emphaty	0,688	0,870	0,6	Reliabel
Tangible	0,678	0,861	0,6	Reliabel

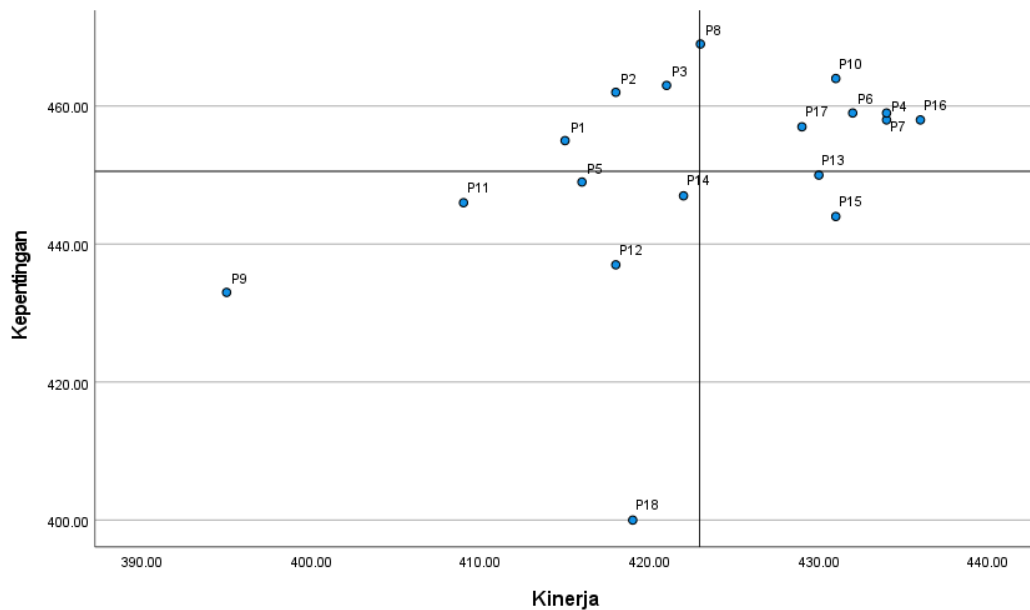
**Tabel 4
Jumlah dan Rata-rata Importance dan Performance**

No	Jumlah Importance	Rata-rata Importance	Jumlah Performance	Rata-rata Performance
1	455	4,55	415	4,15
2	462	4,62	418	4,18
3	463	4,63	421	4,21
4	458	4,58	434	4,34
5	449	4,49	416	4,16
6	459	4,59	432	4,32
7	459	4,59	434	4,34

8	469	4,69	423	4,23
9	433	4,33	395	3,95
10	464	4,64	431	4,31
11	446	4,46	409	4,09
12	437	4,37	418	4,18
13	450	4,50	430	4,30
14	447	4,47	422	4,22
15	444	4,44	431	4,31
16	458	4,58	436	4,36
17	457	4,57	429	4,29
18	400	4,00	419	4,19
Total	8110	4,50	7613	4,22



Gambar 1. Kuadran IPA



Gambar 2. Diagram Kartesius

Analisis

1. Kuadran A

Kuadran A merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah dikarenakan kinerjanya belum memuaskan sedangkan di kuadran A ini dianggap sebagai faktor yang penting atau yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga pada kuadran A ini harus lebih di perhatikan lagi pada tingkat kinerjanya. Adapun aspek yang termasuk dalam kuadran ini yaitu jam kedatangan pesawat, jam keberangkatan pesawat, dan ketepatan jam pelayanan.

Dikarenakan dalam kuadran A ini tingkat kinerja rendah yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT Lion Group. Sejumlah keluhan dari pelanggan seringkali muncul dari ketiga aspek tersebut.

2. Kuadran B

Kuadran B merupakan kuadran yang diharapkan oleh pelanggan dan atribut ini sesuai dengan perasaan pelanggan. Artinya tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan kepentingan para pelanggan. Atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan oleh pihak manajemen PT. Lion Group di Bandara Adi Soetjipto Yogyakarta karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran B ini yaitu keramahan staff pesawat, komunikasi yang baik, kesopanan staff, pesawat terawat dengan baik, asuransi kecelakaan, pesawat selalu bersih, dan fasilitas pesawat yang memadai.

3. Kuadran C

Kuadran C merupakan kuadran prioritas rendah, artinya kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, pada kuadran ini atributnya perlu diperbaiki pihak manajemen PT. Lion Group di Bandara Adi Soetjipto Yogyakarta karena atribut ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dari diharapkan, tetapi bukan prioritas utama untuk perbaikan.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran C ini yaitu keterbukaan terhadap komplain, kompensasi pesawat delay terlalu lama, kemudahan mengurus claim asuransi, perhatian yang tulus, tidak diskriminasi, dan gambar body pesawat yang menarik.

4. Kuadran D

Kuadran D merupakan kuadran yang berlebihan, artinya kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerjanya yang diberikan sangat tinggi sehingga kuadran ini dikatakan *possibly overkill* (mungkin berlebihan). pada kuadran ini kinerjanya perlu dikurangi atau dipindahkan ke kuadran A oleh pihak manajemen PT. Lion Group di Bandara Adi Soetjipto Yogyakarta agar kinerja yang ada pada kuadran A bisa sesuai dengan kepentingan di kuadran A, karena pada kuadran ini tingkat kepentingannya bagi pelanggan tidak terlalu penting.

Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu memberikan solusi kepada penumpang yang cemas, dan penampilan staff yang baik.

Simpulan dan Saran

Simpulan

1. Aspek kualitas pelayanan PT Lion Group yang masuk kuadran A atau kinerjanya masih rendah dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan adalah jam kedatangan pesawat, jam keberangkatan pesawat, dan ketepatan jam pelayanan.
2. Aspek kualitas pelayanan PT Lion Group yang masuk kuadran B atau kinerjanya sudah sesuai harapan pelanggan adalah keramahan staff pesawat, komunikasi yang baik, kesopanan staff, pesawat terawat dengan baik, asuransi kecelakaan, pesawat selalu bersih, dan fasilitas pesawat yang memadai.
3. Aspek kualitas pelayanan PT Lion Group yang masuk kuadran C atau kinerja rendah dan harapan pelanggan juga rendah adalah keterbukaan terhadap komplain, kompensasi pesawat delay terlalu lama, kemudahan mengurus claim asuransi, perhatian yang tulus, tidak diskriminasi, dan gambar body pesawat yang menarik.
4. Aspek kualitas pelayanan PT Lion Group yang masuk kuadran D atau kinerja perusahaan tinggi namun tidak terlalu diperhatikan oleh pelanggan adalah memberikan solusi kepada penumpang yang cemas, dan penampilan staff yang baik.

Saran

1. Bagi PT. Lion Group di Bandara Adi Soetjipto Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian, dikarenakan dalam kuadran A tingkat kinerja rendah maka pihak manajemen PT. Lion Group di Bandara Adi Soetjipto Yogyakarta harus meningkatkan kinerjanya pada aspek-aspek tersebut dikarenakan tingkat kepentingan pelanggan pada aspek tersebut sangat tinggi dan sangat diharapkan oleh pelanggan. Dan pada kuadran D kinerjanya perlu dikurangi atau dipindahkan ke kuadran A oleh pihak manajemen PT. Lion Group di Bandara Adi Soetjipto Yogyakarta agar kinerja yang ada pada kuadran A bisa sesuai dengan kepentingan di kuadran A, karena pada kuadran D tingkat kepentingannya bagi pelanggan tidak terlalu penting.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang akan mengambil topik seperti ini, hendaknya menambah variabel bukan hanya kualitas pelayanan tetapi variabel yang lain seperti harga, citra merek dan dapat menambahkan atau mengembangkan teknik analisis yang berbeda, baik dari segi dimensi kualitas yang digunakan dan atribut yang menjadi pengukuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2). 255-270.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Method in 'Jakarta'Optical Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. *IKRAITH-Teknologi*, 2(3), 1-6.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) di PT. XYZ. *Juminten*. 1(1). 67-75.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2). 167-177.
- Onyeaghala, O.H. (2016). Servqual Model as Performance Evaluation Instrument for Small and Medium Sized Enterprises (SME): Evidence Form Customers in Negeria. *European Scientific Journal*. 12(28). 520-540.
- Purnomo, & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(3). 54-63.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (iIPA). In *Forum Ekonomi*. 23(3). 431-441.
- Sucipto. & Budihartanti. C. 2020. Measurement E-Commerce Service Quality: Applying Wbqual 4.0 and Importance Performance Analysis. *Journal of Computer Science and Engineering*. 1(2). 70-79.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta:
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2). 146-160.