

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit. Berkantor pusat di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat, PT Lion Mentari Airlines atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (Low Cost Carrier) dengan mengusung slogan “ We Make People Fly”. Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapa pun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan dan kualitas penerbangan.

Lima belas tahun lebih mengudara dan melayani masyarakat, hingga saat ini Lion Air telah terbang ke 183 rute penerbangan yang terbagi dalam rute domestik yang tersebar ke seluruh penjuru Indonesia dari Sabang sampai Merauke, dan rute Internasional menuju sejumlah negara seperti, Singapore, Malaysia, Saudi Arabia dan China. Jumlah rute tentunya akan terus bertambah karena melihat pasar penerbangan di Indonesia yang terus berkembang begitu pesat. Dengan kepemilikan pesawat sebanyak 112 armada yang terbagi dalam beberapa tipe seperti Boeing 747-400, Boeing 737-800, Boeing 737-900 ER, dan Airbus A30-300. Jumlah armada akan bertambah sesuai dengan pengiriman pemesanan pesawat yang dilakukan oleh Lion Air.

Dalam perjalanannya, Lion Air telah banyak memiliki rangkaian prestasi dan penghargaan, serta sertifikasi Internasional yang tentunya diraih untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya kepada masyarakat dan pelanggan setianya. Beberapa diantaranya adalah sertifikasi ISSA yaitu sebuah standar keselamatan dan keamanan berskala Internasional ISO 9001: 2005 mengenai *delay*

management yang tentunya standar tersebut akan terus diaudit secara berkala. Lion Air merupakan salah satu bagian dari Lion Air Group yang juga menaungi maskapai lainnya seperti Wings Air, Batik Air, Lion Bizjet, Malindo Air, yang berbasis di Malaysia, dan Thai Lion Air yang berbasis di Thailand. Ekspansi bisnis yang agresif dan inovatif membuat Lion Air Group kini telah memiliki sarana dan fasilitas yang lengkap guna menunjang bisnis penerbangannya seperti adanya pusat pelatihan, pendidikan, perkantoran dan tempat tinggal bagi ground crew maupun flight crew, serta pusat perawatan dan pemeliharaan armada pesawat yaitu Batam Aero Technic.

#### 4.2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen pada Maskapai Lion Air. Identitas responden yang digunakan dalam penelitian yaitu :

##### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	46	46
Perempuan	54	54
Total	100	100

*Sumber data : diolah primer, 2024.*

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari laki-laki sebanyak 46 responden dengan persentase 46% dan perempuan sebanyak 54 responden dengan persentase 54%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden terbanyak yaitu responden perempuan.

##### 2. Umur ( usia )

**Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan tingkat usia**

No.	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	21-30 tahun	45	45
2	31-40 tahun	32	32
3	41-50 tahun	13	13
4	51-60 tahun	10	10
<b>Jumlah</b>		100	100

*Sumber data : diolah primer, 2024.*

Dari tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari usia 21 – 30 tahun sebanyak 45 orang dengan persentase 45%, usia 31 – 40 tahun sebanyak 32 orang dengan persentase 32%, usia 41 – 50 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13% dan usia 51 – 60 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 10%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa subyek atau responden yang terbanyak yaitu usia antara 21 – 30 tahun.

### 3. Pendidikan

**Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
SMA	57	57
D3	11	11
S1	32	32
Total	100	100

*Sumber data : diolah primer, 2024.*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari lulusan SMA sebanyak 57 orang dengan persentase 57%, D3 sebanyak 11 orang dengan persentase 11%, S1 sebanyak 32 orang dengan persentase 32%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden terbanyak yaitu pendidikan SMA.

### 4.3 Analisis Data

#### 4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban Mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:.

##### 1. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja

Hasil jawaban Mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja**

No.	Indikator Pernyataan	Kinerja					Bobot
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
<b>Tangible (<i>Tampilan Fisik</i>)</b>							
1	Ruang tunggu tersedia cukup	23	35	25	17	0	364
2	Fasilitas memadai (kursi yang nyaman, sabuk pengaman yang layak dan AC yang dingin)	18	35	21	26	0	345
3	Kondisi tempat bagasi yang layak (koper tidak rusak)	23	51	23	3	0	394
4	Produk yang ditawarkan yang baik (Menu sarapan, produk yang dijual)	47	41	12	0	0	435
<b>Reliability (<i>Kehandalan</i>)</b>							
5	Cepat melayani keperluan pelanggan	38	41	21	0	0	417
6	Pramugari/pramugara memberikan informasi mengenai maskapai dengan baik	43	32	25	0	0	418
7	Pramugari pramugara terampil memperagakan pemakaian sabuk keselamatan dan keadaan darurat	27	47	24	2	0	399
8	Pilot handal dalam	28	36	23	13	0	379

	menerbangkan pesawat						
<b>Responsiveness (<i>Daya Tanggap</i>)</b>							
9	Petugas cepat dalam pelayanan pemesanan tiket	23	42	29	6	0	382
10	Pramugari / pramugara tanggap dalam melayani pelanggan	11	31	55	3	0	350
11	Pramugari/pramugara siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan.	55	28	17	0	0	438
12	Pramugari/pramugara segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan.	32	36	28	4	0	396
<b>Assurance (<i>Jaminan</i>)</b>							
13	Maskapai memberikan solusi atas keluhan masalah pelanggan	34	45	21	0	0	413
14	Lion air memberikan asuransi yang layak terhadap pelanggan	23	46	28	3	0	389
15	Batas keterlambatan 2 jam sesuai standar	25	38	37	0	0	388
16	Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan	39	52	9	0	0	430

<b>Emphaty (Kepedulian)</b>							
17	Kesediaan pramugari/pramugara dalam mendengarkan keluhan pelanggan	18	43	22	17	0	362
18	Memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan tanpa pilih pilih	45	39	16	0	0	429
19	Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	22	31	23	24	0	351
20	Peduli terhadap permasalahan pelanggan	21	41	36	2	0	381

Sumber data diolah, 2024.

## 2. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Kepentingan

Hasil jawaban Mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepentingan**

No.	Indikator Pernyataan	Kepentingan					Bobot
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	
<b>Tangible (Tampilan Fisik)</b>							
1	Ruang tunggu tersedia cukup	57	43	0	0	0	457
2	Fasilitas memadai (kursi yang nyaman, sabuk pengaman yang layak dan AC yang dingin)	43	42	15	0	0	428
3	Kondisi tempat bagasi yang layak (koper tidak rusak)	62	31	7	0	0	455

4	Produk yang ditawarkan yang baik (Menu sarapan, produk yang dijual)	54	46	0	0	0	454
<b>Reliability (Kehandalan)</b>							
5	Cepat melayani keperluan pelanggan	56	44	0	0	0	456
6	Pramugari/pramugara memberikan informasi mengenai maskapai dengan baik	51	36	13	0	0	438
7	Pramugari pramugara terampil memperagakan pemakaian sabuk keselamatan dan keadaan darurat	58	25	17	0	0	441
8	Pilot handal dalam menerbangkan pesawat	48	36	16	0	0	432
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>							
9	Petugas cepat dalam pelayanan pemesanan tiket	47	38	15	0	0	432
10	Pramugari / pramugara tanggap dalam melayani pelanggan	61	36	3	0	0	458
11	Pramugari/pramugara siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan.	69	27	4	0	0	465

12	Pramugari/pramugara segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan.	63	37	0	0	0	463
<b>Assurance ( Jaminan)</b>							
13	Maskapai memberikan solusi atas keluhan masalah pelanggan	73	21	6	0	0	467
14	Lion air memberikan asuransi yang layak terhadap pelanggan	62	29	9	0	0	453
15	Batas keterlambatan 2 jam sesuai standar	43	39	18	0	0	425
16	Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan	59	33	8	0	0	451
<b>Emphaty (Kepedulian)</b>							
17	Kesediaan pramugari/pramugara dalam mendengarkan keluhan pelanggan	41	33	22	4	0	411
18	Memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan tanpa pilih pilih	54	46	0	0	0	454
19	Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	68	29	3	0	0	465
20	Peduli terhadap permasalahan pelanggan	37	45	18	0	0	419

Sumber data diolah, 2024.

### 4.3.2 Hasil Analisis Kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk (barang atau jasa) yang di harapkan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap penumpang Lion Air yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

#### 4.3.2.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan dalam *customer satisfaction index* mempertimbangkan nilai harapan suatu atribut dalam menentukan tingkat kepuasan atribut tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan penumpang Lion Air. Perhitungan *customer satisfaction index* ini diperoleh melalui nilai rata-rata pada tingkat kinerja dan tingkat harapan yang disesuaikan dengan bobot masing-masing harapan.

#### 1. Menentukan Mean Importance Score (MIS)

Menentukan Mean Importance Score (MIS) MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus : Rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Xi : Harapan atribut ke

**Tabel 4.6 Hasil Nilai rata-rata Tingkat Harapan (MIS)**

No.	Harapan					Bobot	Rata-rata MIS
	SP	P	CP	KP	TP		
1	57	43	0	0	0	457	4,57
2	43	42	15	0	0	428	4,28
3	62	31	7	0	0	455	4,55
4	54	46	0	0	0	454	4,54
5	56	44	0	0	0	456	4,56
6	51	36	13	0	0	438	4,38
7	58	25	17	0	0	441	4,41
8	48	36	16	0	0	432	4,32

9	47	38	15	0	0	432	4,32
10	61	36	3	0	0	458	4,58
11	69	27	4	0	0	465	4,65
12	63	37	0	0	0	463	4,63
13	73	21	6	0	0	467	4,67
14	62	29	9	0	0	453	4,53
15	43	39	18	0	0	425	4,25
16	59	33	8	0	0	451	4,51
17	41	33	22	4	0	411	4,11
18	54	46	0	0	0	454	4,54
19	68	29	3	0	0	465	4,65
20	37	45	18	0	0	419	4,19

Sumber : Data diolah 2024.

Pada tabel 4.6 nilai rata-rata tingkat harapan (MIS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,67 pada pernyataan nomor 13.

## 2. Menentukan *Mean satisfaction score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata – rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus :

$$MSI = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Yi : Harapan atribut ke

**Tabel 4.7 Hasil Nilai rata-rata Tingkat Kinerja (MSS)**

No.	Kinerja					Bobot	Rata-rata MSS
	SB	B	CB	KB	TB		
1	23	35	25	17	0	364	3,64
2	18	35	21	26	0	345	3,45
3	23	51	23	3	0	394	3,94
4	47	41	12	0	0	435	4,35
5	38	41	21	0	0	417	4,17
6	43	32	25	0	0	418	4,18
7	27	47	24	2	0	399	3,99
8	28	36	23	13	0	379	3,79
9	23	42	29	6	0	382	3,82

10	11	31	55	3	0	350	3,50
11	55	28	17	0	0	438	4,38
12	32	36	28	4	0	396	3,96
13	34	45	21	0	0	413	4,13
14	23	46	28	3	0	389	3,89
15	25	38	37	0	0	388	3,88
16	39	52	9	0	0	430	4,30
17	18	43	22	17	0	362	3,62
18	45	39	16	0	0	429	4,29
19	22	31	23	24	0	351	3,51
20	21	41	36	2	0	381	3,81

Sumber : Data diolah 2024

Pada tabel 4.7 nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,38 pada pernyataan nomor 11.

### 3. Menentukan Wiegth Factor (WF)

Menentukan Wiegth Factor (WF), skor ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus :

$$WF = \frac{MSi}{\sum_{i=1}^p MSi}$$

**Tabel 4.8 Hasil Nilai *Weight Factor***

No.	Nilai Harapan (MIS)	Nilai WF
1	4.57	0.05121
2	4.28	0.047961
3	4.55	0.050986
4	4.54	0.050874
5	4.56	0.051098
6	4.38	0.049081
7	4.41	0.049417
8	4.32	0.048409
9	4.32	0.048409
10	4.58	0.051322
11	4.65	0.052107
12	4.63	0.051883
13	4.67	0.052331
14	4.53	0.050762

15	4.25	0.047624
16	4.51	0.050538
17	4.11	0.046056
18	4.54	0.050874
19	4.65	0.052107
20	4.19	0.046952
Total	89.24	1

Sumber : Data diolah 2024

#### 4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan rersponden sebagai *Mean satisfaction score* (MSS) dengan menggunakan rumus.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan :

i : atribut pelayanan

**Tabel 4.9 Hasil Nilai *Weight Score* (WS)**

No.	Nilai WF	Nilai MSS	Weight Score (WS)
1	0.051	3.64	0.186405
2	0.048	3.45	0.165464
3	0.051	3.94	0.200885
4	0.051	4.35	0.221302
5	0.051	4.17	0.213079
6	0.049	4.18	0.205159
7	0.049	3.99	0.197175
8	0.048	3.79	0.183469
9	0.048	3.82	0.184922
10	0.051	3.5	0.179628
11	0.052	4.38	0.228227
12	0.052	3.96	0.205455
13	0.052	4.13	0.216126
14	0.051	3.89	0.197464
15	0.048	3.88	0.184783
16	0.051	4.3	0.217313
17	0.046	3.62	0.166721

18	0.051	4.29	0.21825
19	0.052	3.51	0.182894
20	0.047	3.81	0.178887
Total	1	78.6	3.933609

Sumber data diolah, 2024.

### 5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

$$MSI = \frac{\sum_{i=1}^n SW_i}{HS} \times 100\%$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berikut merupakan tabel Skala Kriteria Customer Satisfaction Index :

**Tabel 4.10 Hasil Nilai Weight Score (WS)**

No.	Index Kepuasan Pelanggan	Kriteria Customer Satisfaction
1	0,00 – 0,34	Tidak Puas
2	0,35 – 0,50	Kurang Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,66 – 0,80	Puas
	0,81 – 1,00	Sangat Puas

Sumber : Oggie Rahmat Asfary (2018)

Berdasarkan data diatas yang sudah diolah maka dapat dibuat tabel Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai berikut :

**Tabel 4.11 Hasil Nilai CSI**

No.	Yi	MISi	Xi	MSSi	WF	WS	Csi
1	457	4.57	364	3.64	0.0512	0.1864	78.67%
2	428	4.28	345	3.45	0.0480	0.1655	
3	455	4.55	394	3.94	0.0510	0.2009	
4	454	4.54	435	4.35	0.0509	0.2213	
5	456	4.56	417	4.17	0.0511	0.2131	
6	438	4.38	418	4.18	0.0491	0.2052	

7	441	4.41	399	3.99	0.0494	0.1972
8	432	4.32	379	3.79	0.0484	0.1835
9	432	4.32	382	3.82	0.0484	0.1849
10	458	4.58	350	3.5	0.0513	0.1796
11	465	4.65	438	4.38	0.0521	0.2282
12	463	4.63	396	3.96	0.0519	0.2055
13	467	4.67	413	4.13	0.0523	0.2161
14	453	4.53	389	3.89	0.0508	0.1975
15	425	4.25	388	3.88	0.0476	0.1848
16	451	4.51	430	4.3	0.0505	0.2173
17	411	4.11	362	3.62	0.0461	0.1667
18	454	4.54	429	4.29	0.0509	0.2182
19	465	4.65	351	3.51	0.0521	0.1829
20	419	4.19	381	3.81	0.0470	0.1789
Total	8924	89.24	7860	78.6	1	3.9336

Sumber data diolah, 2024.

$$CSI = \frac{3.9336}{5} \times 100\% = 78,67\%$$

Berdasarkan tabel 4.11 tentang customer satisfaction index didapat nilai CSI sebesar 78,67% yang berada pada rentang skala 0,66 - 0,80 dinyatakan penumpang Lion Air puas atas pelayanan yang diberikan.

#### 4.3.2.2 Important Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah diolah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut :

##### 1. Analisis Diagram Kartesius

Menghitung nilai tingkat kesesuaian responden, dengan cara perhitungan menggunakan rumus :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki: Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi : Skor penilaian kepentingan pelanggan

Berdasarkan rumus perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

**Tabel 4.12 Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan Pelanggan**

No.	Indikator Pernyataan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
		X	Y	
<b>Tangible (<i>Tampilan Fisik</i>)</b>				
1	Ruang tunggu tersedia cukup	364	457	79.65%
2	Fasilitas memadai (kursi yang nyaman, sabuk pengaman yang layak dan AC yang dingin)	345	428	80.61%
3	Kondisi tempat bagasi yang layak (koper tidak rusak)	394	455	86.59%
4	Produk yang ditawarkan yang baik (Menu sarapan, produk yang dijual)	435	454	95.81%
<b>Reliability (<i>Kehandalan</i>)</b>				
5	Cepat melayani keperluan pelanggan	417	456	91.45%
6	Pramugari/pramugara memberikan informasi mengenai maskapai dengan baik	418	438	95.43%
7	Pramugari pramugara terampil memperagakan pemakaian sabuk keselamatan dan keadaan darurat	399	441	90.48%
8	Pilot handal dalam menerbangkan pesawat	379	432	87.73%
<b>Responsiveness (<i>Daya Tanggap</i>)</b>				
9	Petugas cepat dalam pelayanan pemesanan tiket	382	432	88.43%
10	Pramugari / pramugara tanggap dalam melayani pelanggan	350	458	76.42%
11	Pramugari/pramugara siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan.	438	465	94.19%

12	Pramugari/pramugara segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan.	396	463	85.53%
<b>Assurance ( Jaminan)</b>				
13	Maskapai memberikan solusi atas keluhan masalah pelanggan	413	467	88.44%
14	Lion air memberikan asuransi yang layak terhadap pelanggan	389	453	85.87%
15	Batas keterlambatan 2 jam sesuai standar	388	425	91.29%
16	Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan	430	451	95.34%
<b>Emphaty (Kepedulian)</b>				
17	Kesediaan pramugari/pramugara dalam mendengarkan keluhan pelanggan	362	411	88.08%
18	Memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan tanpa pilih pilih	429	454	94.49%
19	Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	351	465	75.48%
20	Peduli terhadap permasalahan pelanggan	381	419	90.93%

Sumber data diolah, 2024.

Selanjutnya untuk menjabarkan atribut – atribut pada diagram kartesius digunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Perhitungan rata – rata skor dalam tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah skor perhitungan atribut pertanyaan nomor 1:

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

$$\bar{X} = \frac{364}{100} = 3,64 \text{ (dan seterusnya)}$$

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

$$\bar{Y} = \frac{457}{100} = 4,57 \text{ (dan seterusnya)}$$

**Tabel 4.13 Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Lion Air**

No.	Indikator Pernyataan	Kinerja	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<b>Tangible (<i>Tampilan Fisik</i>)</b>					
1	Ruang tunggu tersedia cukup	364	457	3.64	4.57
2	Fasilitas memadai (kursi yang nyaman, sabuk pengaman yang layak dan AC yang dingin)	345	428	3.45	4.28
3	Kondisi tempat bagasi yang layak (koper tidak rusak)	394	455	3.94	4.55
4	Produk yang ditawarkan yang baik (Menu sarapan, produk yang dijual)	435	454	4.35	4.54
<b>Reliability (<i>Kehandalan</i>)</b>					
5	Cepat melayani keperluan pelanggan	417	456	4.17	4.56
6	Pramugari/pramugara memberikan informasi mengenai maskapai dengan baik	418	438	4.18	4.38
7	Pramugari pramugara terampil memperagakan pemakaian sabuk keselamatan dan keadaan darurat	399	441	3.99	4.41
8	Pilot handal dalam menerbangkan pesawat	379	432	3.79	4.32
<b>Responsiveness (<i>Daya Tanggap</i>)</b>					
9	Petugas cepat dalam pelayanan pemesanan tiket	382	432	3.82	4.32
10	Pramugari / pramugara tanggap dalam melayani pelanggan	350	458	3.5	4.58
11	Pramugari/pramugara siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan.	438	465	4.38	4.65

12	Pramugari/pramugara segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan.	396	463	3.96	4.63
<b>Assurance ( Jaminan)</b>					
13	Maskapai memberikan solusi atas keluhan masalah pelanggan	413	467	4.13	4.67
14	Lion air memberikan asuransi yang layak terhadap pelanggan	389	453	3.89	4.53
15	Batas keterlambatan 2 jam sesuai standar	388	425	3.88	4.25
16	Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan	430	451	4.3	4.51
<b>Emphaty (Kepedulian)</b>					
17	Kesediaan pramugari/pramugara dalam mendengarkan keluhan pelanggan	362	411	3.62	4.11
18	Memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan tanpa pilih pilih	429	454	4.29	4.54
19	Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	351	465	3.51	4.65
20	Peduli terhadap permasalahan pelanggan	381	419	3.81	4.19

Sumber data diolah, 2024.

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor dalam tingkat kinerja dan tingkat kepentingan konsumen diperoleh dari :

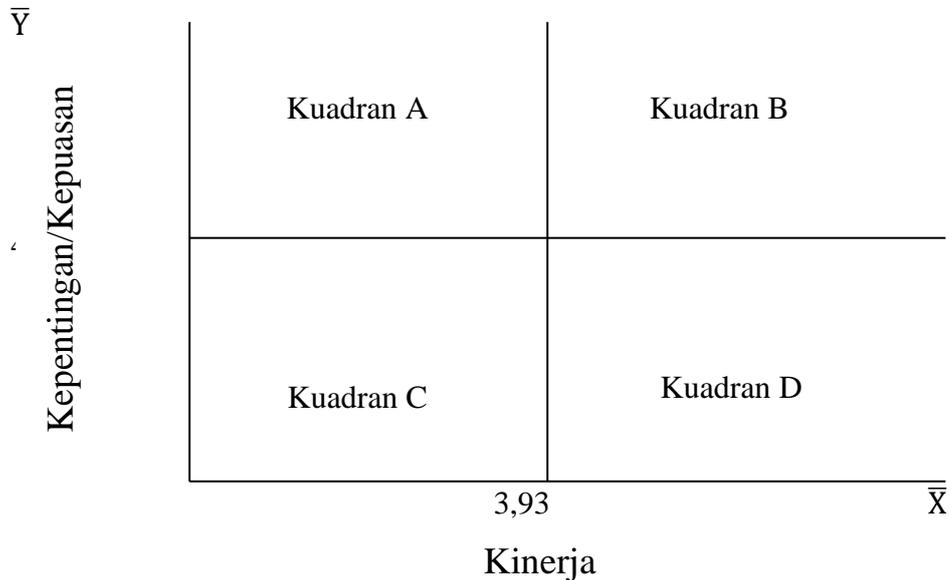
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{78,60}{20} = 3,93$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{89,24}{20} = 4,46$$

Berdasarkan hasil perhitungan  $\bar{X} = 3,93$  dan  $\bar{Y} = 4,46$  tersebut maka dapat digambarkan pada Gambar 4.2. Kuadran didalam diagram Kartesius seperti berikut.



Dari Gambar 4.2 diatas maka dapat diketahui posisi dari ke 4 kuadran yaitu: kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D dengan kriteria sebagai berikut.

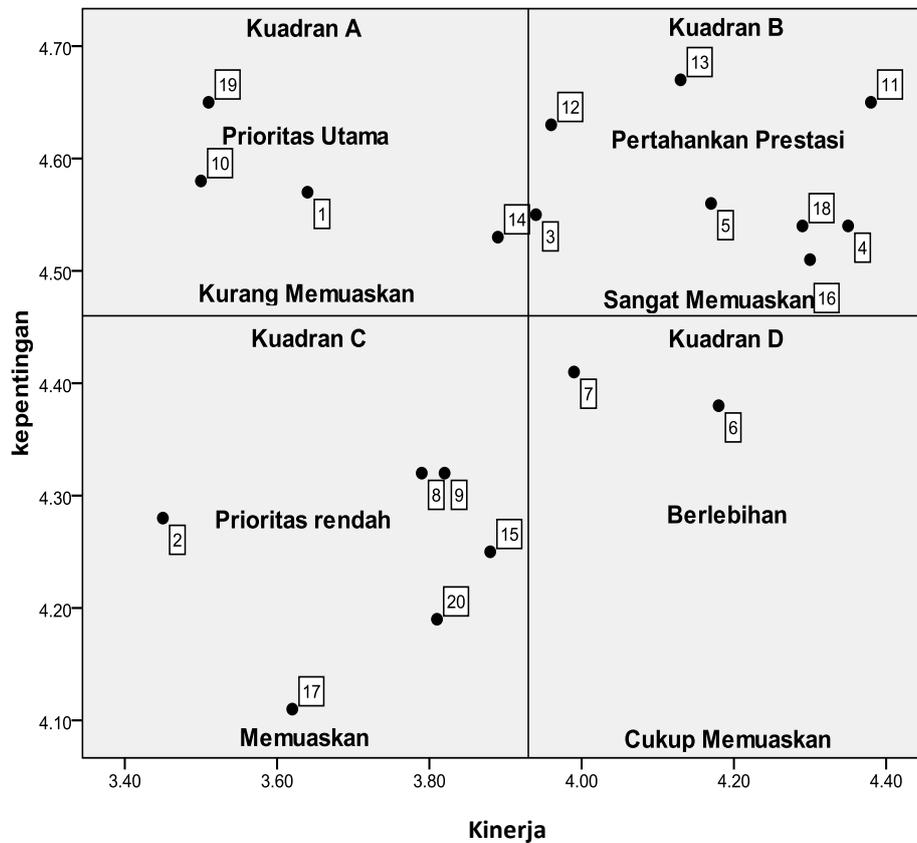
Kuadran A =  $\bar{X} < 3,93$  ;  $\bar{Y} > 4,46$

Kuadran B =  $\bar{X} > 3,93$  ;  $\bar{Y} > 4,46$

Kuadran C =  $\bar{X} < 3,93$  ;  $\bar{Y} < 4,46$

Kuadran D =  $\bar{X} > 3,93$  ;  $\bar{Y} < 4,46$

Nilai tengah pada diagram diatas yaitu  $\bar{X} = 3,93$  dan  $\bar{Y} = 4,46$  nilai tengah berguna untuk membangun diagram kartesius dan sebagai batas dari nilai masing – masing atribut sehingga dapat diketahui dimana masing – masing letak atribut tersebut dalam diagram kartesius. Untuk selanjutnya dapat dilakukan analisis masing–masing atribut dengan memasukkan data – data pada Tabel 4.7 ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui posisi dari keseluruhan atribut berada di kuadran mana. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan model SPSS 25. Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil pada gambar 4.3.



Gambar 4.3 Hasil Perhitungan Penelitian dalam Diagram Kartesius

Untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman terhadap diagram kartesius hasil perhitungan penelitian, maka diberikan penjelasan gambar pada tabel rekapitulasi penjelasan tingkat kepuasan pada masing–masing atribut di dalam kuadran.

**Tabel 4.14 Penjelasan Gambar Diagram Kartesius**

Simbol	Atribut	Kuadran	Tingkat Kepuasan	Interpretasi
1	Ruang tunggu tersedia cukup	A	Kurang Memuaskan	Prioritas Utama untuk Ditingkatkan
2	Fasilitas memadai (kursi yang nyaman, sabuk pengaman yang layak dan AC yang dingin)	C	Memuaskan	Prioritas Rendah untuk Ditingkatkan
3	Kondisi tempat bagasi yang layak (koper tidak rusak)	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi

4	Produk yang ditawarkan yang baik (Menu sarapan, produk yang dijual)	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
5	Cepat melayani keperluan pelanggan	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
6	Pramugari/pramugara memberikan informasi mengenai maskapai dengan baik	D	Cukup Memuaskan	Berlebihan
7	Pramugari pramugara terampil memperagakan pemakaian sabuk keselamatan dan keadaan darurat	D	Cukup Memuaskan	Berlebihan
8	Pilot handal dalam menerbangkan pesawat	C	Memuaskan	Prioritas Rendah untuk Ditingkatkan
9	Petugas cepat dalam pelayanan pemesanan tiket	C	Memuaskan	Prioritas Rendah untuk Ditingkatkan
10	Pramugari / pramugara tanggap dalam melayani pelanggan	A	Kurang Memuaskan	Prioritas Utama untuk Ditingkatkan
11	Pramugari/pramugara siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan.	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
12	Pramugari/pramugara segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan.	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
13	Maskapai memberikan solusi atas keluhan masalah pelanggan	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
14	Lion air memberikan asuransi yang layak terhadap pelanggan	A	Kurang Memuaskan	Prioritas Utama untuk Ditingkatkan
15	Batas keterlambatan 2 jam sesuai standar	C	Memuaskan	Prioritas Rendah untuk Ditingkatkan
16	Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi

17	Kesediaan pramugari/pramugara dalam mendengarkan keluhan pelanggan	C	Memuaskan	Prioritas Rendah untuk Ditingkatkan
18	Memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan tanpa pilih pilih	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
19	Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	A	Kurang Memuaskan	Prioritas Utama untuk Ditingkatkan
20	Peduli terhadap permasalahan pelanggan	C	Memuaskan	Prioritas Rendah untuk Ditingkatkan

Sumber : Gambar 4.3. Diagram Kartesius

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 4 atribut di kuadran A, 8 atribut di kuadran B, 6 atribut di kuadran C dan 2 atribut di kuadran D. Atribut yang masuk dalam kuadran A berarti tingkat kinerja yang diberikan perusahaan lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan yang diinginkan konsumen sehingga kurang memuaskan konsumen dengan interpretasi menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang masuk dalam kuadran B berarti tingkat kinerja yang diberikan perusahaan dan tingkat kepentingan yang diinginkan konsumen sama tinggi sehingga sangat memuaskan konsumen dengan interpretasi patut dipertahankan prestasi pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang masuk dalam kuadran C berarti tingkat kinerja yang diberikan perusahaan dan tingkat kepentingan yang diinginkan konsumen sama rendah sehingga memuaskan konsumen dengan interpretasi menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang masuk dalam kuadran D berarti tingkat kinerja yang diberikan perusahaan lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan yang diinginkan konsumen sehingga cukup memuaskan konsumen dengan interpretasi berlebihan diharapkan untuk mengurangi pelayanannya oleh perusahaan. Dalam diagram kartesius terlihat bahwa letak dari atribut – atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Maskapai Lion Air yang terbagi menjadi 4 bagian. Berikut 4 bagian itu adalah :

### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut–atribut yang menurut harapan konsumen sangat penting, namun tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen menunjukkan kurang memuaskan dengan interpretasi menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah :

- 1) Ruang tunggu tersedia cukup
- 2) Pramugari / pramugara tanggap dalam melayani pelanggan
- 3) Lion air memberikan asuransi yang layak terhadap pelanggan
- 4) Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan

### 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut–atribut yang menurut harapan konsumen sangat penting dan tingkat kualitas pelayanan maskapai sudah baik dan memuaskan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen menunjukkan sangat memuaskan dengan interpretasi patut untuk dipertahankan prestasi pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- 1) Kondisi tempat bagasi yang layak (koper tidak rusak)
- 2) Produk yang ditawarkan yang baik (Menu sarapan, produk yang dijual)
- 3) Cepat melayani keperluan pelanggan
- 4) Pramugari/pramugara siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan.
- 5) Pramugari/pramugara segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan.
- 6) Maskapai memberikan solusi atas keluhan masalah pelanggan
- 7) Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan
- 8) Memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan tanpa pilih pilih

### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut – atribut yang menurut konsumen kurang penting sedangkan kualitas pelayanan maskapai juga tidak terlalu baik. Sehingga tidak perlu diprioritaskan karena menurut konsumen tidak begitu

penting maka tingkat kepuasan konsumen menunjukkan memuaskan dengan interpretasi menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah :

- 1) Fasilitas memadai (kursi yang nyaman, sabuk pengaman yang layak dan AC yang dingin)
  - 2) Pilot handal dalam menerbangkan pesawat
  - 3) Petugas cepat dalam pelayanan pemesanan tiket
  - 4) Batas keterlambatan 2 jam sesuai standar
  - 5) Kesiediaan pramugari/pramugara dalam mendengarkan keluhan pelanggan
  - 6) Peduli terhadap permasalahan pelanggan
4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut – atribut yang menurut konsumen kurang penting, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai dilakukan dengan sangat baik, sehingga dirasakan terlalu berlebihan maka tingkat kepuasan konsumen menunjukkan cukup memuaskan dengan interpretasi berlebihan diharapkan untuk mengurangi pelayanannya oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam Kuadran D adalah :

- 1) Pramugari/pramugara memberikan informasi mengenai maskapai dengan baik
- 2) Pramugari pramugara terampil memperagakan pemakaian sabuk keselamatan dan keadaan darurat

Berdasarkan pembagian kuadran tersebut, maka dapat diketahui atribut mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan harapan konsumen. Hasil tersebut akan menjadi acuan Maskapai Lion Air untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mereka berikan sudah baik atau belum sehingga nantinya pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat dilakukan secara optimal.

#### **4.4 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada Lion Air menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI)

dan Importance Performance Analysis (IPA), kepuasan pengguna dari responden yang diteliti diperoleh angka 78,67%, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan puas.

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Maskapai Lion Air yang seharusnya dilakukan oleh pihak Maskapai Lion Air yaitu memperbaiki kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A seperti dimensi tangibel, empathy, reliability, responsiveness dan assurance. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- 1) Ruang tunggu tersedia cukup
- 2) Pramugari / pramugara tanggap dalam melayani pelanggan
- 3) Lion air memberikan asuransi yang layak terhadap pelanggan
- 4) Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan