

Dede Jatmika Prawira

Penulis

ABSTRAK

Menghadapi tingkat persaingan yang ketat di antara perusahaan maskapai penerbangan, maskapai penerbangan Batavia Air memiliki kelemahan yang dikeluhkan oleh konsumennya. Ada keluhan yang terkait dengan fasilitas (fisik) dan ada pula yang terkait dengan layanan. Maskapai penerbangan Batavia Air berkeinginan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menyadari paradigma tersebut maka maskapai penerbangan Batavia Air menganggap perlu melakukan penelitian terhadap kualitas layanannya untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi konsumen. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen saja tidak cukup, karena fenomena baru menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen dapat dibedakan lagi menjadi kategori *must be*, *one dimensional*, *attractive*, *indifferent*, *questionable* dan *reverse*. Untuk memahami harapan konsumen maka perlu dilakukan perancangan peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan Model Kano.

Informasi yang dibutuhkan diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pertama, data yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan dimensi *Servqual* yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kedua, hasil dari pengolahan data tersebut akan dikelompokkan ke dalam kategori Kano. Kemudian menggunakan QFD integrasi sebagai rancangan prioritas perbaikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan konsumen pada semua atribut kualitas layanan belum terpenuhi terutama pada atribut layanan yang memiliki nilai harapan di atas rata-rata. Adapun atribut layanan tersebut serta kategori Kano dari atribut tersebut adalah ketepatan waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan