

## ABSTRAK

Pergeseran pasar atau *market shifting* yang terjadi pada transportasi darat dan laut ke transportasi udara akibat adanya penerapan strategi *low cost carrier* (LCC) menyebabkan pertumbuhan jumlah penumpang penerbangan domestik meningkat sehingga jumlah pesawat komersial di Indonesia semakin bertambah.

Penumpang maskapai penerbangan dalam menggunakan jasa maskapai penerbangan harus berinteraksi dengan *service provider* sesuai dengan salah satu karakteristik jasa yaitu *inseparability*. Interaksi antara penumpang dengan *service provider* yaitu maskapai penerbangan dapat menyebabkan terjadinya *service failure* yaitu persepsi konsumen maskapai penerbangan dimana satu atau beberapa aspek dalam layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan tidak memenuhi harapan penumpang maskapai penerbangan dimana ada berbagai tindakan yang dapat dilakukan oleh penumpang maskapai penerbangan terhadap *service failure*, salah satunya dengan melakukan komplain. Pada penelitian ini ditemukan adanya komplain penumpang maskapai penerbangan terhadap layanan yang diberikan maskapai penerbangan pada surat kabar jawa pos. oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam *service failure* yang dialami penumpang maskapai penerbangan domestik atas layanan yang diberikan maskapai penerbangan domestik. Untuk mencapai tujuan penelitian ini digunakan variabel operasional untuk mengetahui *service failure* yang dialami oleh penumpang maskapai penerbangan domestik dan variabel operasional yang digunakan adalah *service failure* yang terdiri dari 12 elemen yaitu *unavailable services, unreasonably slow service, other core service failures, special needs, customer preferences, customer errors, disruptive others, level of attention, unusual actions, gestalt, culture norms, adverse conditions*.

Penelitian ini menggunakan *direct interview* (wawancara) untuk mengetahui *service failure* yang dialami oleh penumpang maskapai penerbangan domestik yang merupakan sampel dalam penelitian sesuai dengan karakteristik penelitian. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dikumpulkan, diolah dan dianalisis maka diperoleh temuan penelitian sebagai berikut *unavailable services* berupa tidak adanya layanan makanan (roti) yang dulu pernah diberikan kepada responden, tidak adanya nomor *seat* pada pesawat yang ditumpangi responden, penumpang *booking* tiket pesawat tapi sudah *full*; *other core service failures* yaitu AC yang dimatikan tanpa ada penjelasan, pesawatnya bocor, ban bermasalah, karyawan melakukan kesalahan dalam menangani bagasi responden, pesawat berangkat meninggalkan penumpang; *unusual action* yaitu berdebat dengan responden, perkataan yang kasar, penumpang disuruh

turun dari pesawat, sikap karyawan yang tidak ramah seperti cemberut; *disruptive others* yang disebabkan oleh anak-anak yang membuat keributan di pesawat seperti bercanda, bermain serta menangis; *culture norms* berupa kecurian isi bagasi, karyawan berbohong tentang bagasi responden yang rusak; *customers preferences* yaitu meminta karyawan untuk mengikat karton bagasi yang rusak, meminta karyawan untuk mengganti atau diundur tiket yang telah *expired*; *special needs* yaitu mencari dokter dan *customer errors* berupa kesalahan tanggal pada tiket sehingga responden tidak jadi berangkat pada hari H.

