

## Analisis kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT Merpati Nusantara airlines

Nasution, Basjiruddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=119082&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan Pelanggan. Ini merupakan kata kunci selalu di usahakan oleh setiap perusahaan jasa. PT. Merpati Nusantara Airlines adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang penerbangan, juga mamacu seluruh kemampuannya dalam melayani pelanggan untuk mencapai kepuasan. Pentingnya kepuasan pelanggan berhubungan dengan persaingan antar perusahaan sejenis yang makin kuat. Kepuasan pelanggan yang akan di analisa mencakup PreFlite (sebelum melakukan penerbangan), InFlite (dalam penerbangan) dan Postflite (setelah penerbangan). Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan melalui dua kegiatan yaitu kegiatan pengukuran dan penganalisaan data kepuasan pelanggan. Pengukuran dan penganalisaan ini dilakukan kepada pelanggan-pelanggan yang menggunakan penerbangan Merpati yang melakukan penerbangan dari Jakarta - Surabaya dan Jakarta - Tanjung Karang. Hasil pengukuran diambil untuk memperoleh harapan dan persepsi pelanggan dalam pelayanan penerbangan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dianalisa dan di interpretasikan sebagai bahan masukan untuk pengambilan keputusan manajemen perusahaan. Penelitian dilakukan terminal 2F keberangkatan dengan menggunakan rancangan pengisian kuesioner untuk pelanggan yang berada di ruang tunggu bandara Soekarno Hatta, Cengkareng. Kuesioner disebar sebanyak 186 responden independen yang dianalisis adalah karakteristik dan strata sosial pelanggan. Penelitian ini adalah untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh jasa penerbangan, dimana mutu pelayan (Service Quality) didapat dari perbandingan harapan dengan persepsi, serta mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan yang belum memenuhi kepuasan pelanggan melalui dimensi reliability dan Responsiveness.

.....Customer satisfaction. This is a keyword that every service company strives for. PT. Merpati Nusantara Airlines is one of the service companies engaged in aviation, also spurring all its capabilities in serving customers to achieve satisfaction. The importance of customer satisfaction is related to the increasingly strong competition between similar companies. Customer satisfaction that will be analyzed includes PreFlite (before flight), InFlite (in flight) and Postflite (after flight). Research on customer satisfaction is carried out through two activities, namely measuring and analyzing customer satisfaction data. This measurement and analysis is carried out for customers who use Merpati flights that fly from Jakarta - Surabaya and Jakarta - Tanjung Karang. The measurement results are taken to obtain customer expectations and perceptions in flight services to achieve customer satisfaction which are ultimately analyzed and interpreted as input for company management decision making. The study was conducted at the departure terminal 2F using a questionnaire filling design for customers who were in the waiting room at Soekarno Hatta airport, Cengkareng. Questionnaires were distributed to 186 independent respondents who analyzed the characteristics and social strata of customers. This study is to assess the quality of services provided by aviation services, where service quality is obtained from the comparison of expectations with perceptions, and to identify the types of services that have not met customer satisfaction through the dimensions of reliability and responsiveness.