

Pengukuran kualitas pelayanan PT. X rute penerbangan Jakarta - Medan dengan menggunakan metode servqual

Rivantoro Sayogo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247589&lokasi=lokal>

Abstrak

Seiring dengan semakin meningkatnya persaingan di dunia usaha dan semakin kritisnya para pelanggan, kualitas menjadi kunci utama bagi perusahaan agar dapat bertahan di era milenium ini. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan. Karena kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menenangkan kepuasan pelanggan. Suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mencakup perbedaan antara harapan dengan persepsi yang dirasakan. Sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui keinginan atau kebutuhan pelanggan sebagai masukan bagi manajemen perusahaan dalam menetapkan semua langkah kebijakannya yang berfokus pada pelanggan. Untuk itu sangat perlu diadakan suatu riset atau penelitian untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Pada tugas akhir ini penulis mencoba untuk mengidentifikasi tingkat atau level kualitas pelayanan PT. X suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penerbangan dengan metode Servqual yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliability), jaminan (assurance), bentuk fisik langsung (tangible), Empati (Empathy), dan daya tanggap (responsiveness).

Dengan alat bantu Servqual dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengupayakan agar kualitas yang dicapai mendekati, sesuai, atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dan dari hasil penelitian ini didapat pula urutan prioritas perbaikan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang harus segera ditindaklanjuti oleh manajemen PT. X.