

# Penilaian kualitas pelayanan PT Merpati Nusantara Airlines dengan menggunakan metode servqual

Rica Sielviana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247660&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dengan semakin ketatnya persaingan di dunia transportasi termasuk dunia penerbangan saat ini, menuntut PT MNA untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen (meeting the needs of customers).

Metode SERVQUAL adalah metode pengidentifikasian tingkat kualitas pelayanan yang memiliki lima dimensi yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Metode ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisa kesenjangan yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Pengidentifikasian terhadap ekspektasi dan persepsi konsumen dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah menggunakan jasa PT MNA sehingga dilakukan perhitungan SERVQUAL dan didapatkan SERVQUAL Score yang merupakan nilai kualitas pelayanan akibat gap yang terjadi.

Dengan menganalisa gap kualitas pelayanan PT MNA, maka akan diketahui faktor-faktor apa saja yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Pada akhirnya didapatkan urutan prioritas perbaikan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang harus dilindaklanjuti oleh PT MNA.