Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership

Pengukuran kualitas pelayanan penumpang Garuda Indonesia Airlines menggunakan metode servqual

Aulia Firmansyah Hadis, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247703&lokasi=lokal

Abstrak

Menlngkatnya persaingan pada sektor jasa khususnya pada dunla peoerbangan, membuat Garoda Indonesia Airlines (GIA) bertekad untuk mengoptlmalisasikan kualitas pelayanan terhadap konsumennya.Hal ini disehabkan karena kualitas merupakan 'kunci', dalam menghadapi dan memenangkan persaingan yang semakin ketal. Penelitian ini membahas pengukuran kualitas pelayanan GIA menggunakan kuesioner berdasarkan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL merupakan suatu alat untuk mengukur kuaJitas pelayanan suatu institusi berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsivenP.ss) jaminan (assurance) dan dimensi empati(empathy).