

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

Meningkatnya persaingan pada sektor jasa khususnya pada dunia penerbangan, membuat Garuda Indonesia Airlines (GIA) bertekad untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan terhadap konsumennya. Hal ini disebabkan karena kualitas merupakan 'kunci', dalam menghadapi dan memenangkan persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini membahas pengukuran kualitas pelayanan GIA menggunakan kuesioner berdasarkan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas pelayanan suatu institusi berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) jaminan (assurance) dan dimensi empati (empathy).