

Upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa penerbangan di PT Air Asia dengan menggunakan metode integrasi Servqual dan Kano Model ke dalam QFD

Khrisna Mahendra Arifin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248136&lokasi=lokal>

Abstrak

Dengan semakin ketatnya persaingan di dunia transportasi termasuk di dunia penerbangan saat ini, menuntut PT. Air Asia untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas adalah segala sesuatu yang, mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Dengan kondisi yang menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka diadakan penelitian terhadap faktor - faktor apa saja yang dapat membuat PT. Air Asia berkembang dan mampu menghadapi persaingan. Penelitian yang, dilakukan ini sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa penerbangan PT. Air Asia, dengan menggunakan metode gabungan Servqual, Kano Model dan Quality Function Development (QFD). Penelitian dilakukan dengan cara metode observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan. Hasil penelitian kemudian dianalisa sehingga di dapat langkah - langkah apa saja yang perlu diambil PT. Air Asia untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat terus bersaing.