

Analisis peningkatan kualitas pelayanan jasa penumpang pesawat udara di terminal 1 Bandara Soekarno-Hatta dengan menggunakan metode servqual-fuzzy = Analysis improvement quality performance airport's passenger services at Terminal 1 Soekarno-Hatta airport using servqual-fuzzy method

Makhfril Lindiono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250090&lokasi=lokal>

Abstrak

Penambahan jumlah penumpang setiap tahun yang terjadi pada Bandara Soekarno-Hatta membuat pihak perusahaan merasakan kesulitan menjaga performa kualitas pelayanannya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bandara harus dapat mampu membuat konsumen merasa puas. Kepuasan tersebut dapat dicapai jika perusahaan mengetahui kebutuhan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak perusahaan menentukan prioritas peningkatan pelayanan mana yang masih kurang memuaskan berdasarkan pandangan konsumen. Tujuannya agar investasi yang dikeluarkan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dapat digunakan secara efektif. Metode yang digunakan adalah metode servqual fuzzy. Dari hasil pengolahan data, dapat disimpulkan tiga faktor evaluasi yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya, yaitu: jaminan ketepatan, pelayanan keamanan, dan pelayanan ruang tunggu.Increasing the amount of customers each year in Soekarno Hatta airport makes company difficult to keep its' quality performance. Airport as a service industry must keep customer's satisfaction. Satisfaction can be achieved if the company knows customer's need. This research will help company to know about costumer's need and priority which services should be improved first. As a result the company's investment can be used effectively. The method that is used to calculate customers' need is servqual fuzzy method. Based on the result, we can conclude, three factors which has the highest gap. First, assurance in accurate time, the second,, security service, and last, waiting room service.