

Peningkatan kualitas pelayanan penerbangan menggunakan metode TRIZ = Improving service quality of airlines by using TRIZ method

Reymond Devidson Luhut, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250243&lokasi=lokal>

Abstrak

Ketatnya persaingan diantara pelaku industri jasa penerbangan baik dalam skala lokal maupun internasional, ditambah dengan berkembangnya tren low cost carrier pada jasa penerbangan itu sendiri mengharuskan maskapai penerbangan untuk berlomba-lomba meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Dalam hal ini pelayanan yang menjadi produk inti dari bisnis jasa transportasi udara harus dikelola dengan baik demi tercapainya kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Hal ini dapat dipahami karena kualitas pelayanan yang baik membuat suatu industri dapat bertahan atau bahkan menang dalam kompetisi merebut pangsa pasar, dan dalam pencapaian tingkat kepuasan pelanggan yang optimal, pelayanan yang berkualitas (service excellence) merupakan syarat utama. Atribut-atribut pelayanan yang terukur dari perusahaan penerbangan dapat dijadikan acuan guna melakukan pengembangan dari kualitas pelayanan. Bagian-bagian pelayanan yang masih dibawah harapan dikembangkan dan dilakukan pemecahan masalah menggunakan metode TRIZ.

.....Competition between airlines industry stake holder becomes very competitive not only for local market but also international market. Even now days low cost carrier becomes a trend that enforce airlines to improve their quality of service. In this case, service as a core of the business it self should manage as good as possible to reach customer satisfaction. This is acceptable since the best service of quality as a key point for airlines to survive even to catch bigger market and to achieve a high level of customer satisfaction. The measurable parameters are able to use as a reference to improve quality of the services. Some area of services which not fulfill customer expectation would be able to improve and solve if there are any significant problems exist with TRIZ problem solver.