

Perancangan prioritas pelayanan perusahaan jasa agen penjualan tiket penerbangan online menggunakan SERVQUAL dan analisis faktor = Service quality measurement company service sales agent of ticketing online flight using servqual and analysis factor

Rahmat Fikri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20297628&lokasi=lokal>

Abstrak

Fenomena pemesanan tiket penerbangan melalui layanan online telah menciptakan pertumbuhan dan persaingan perusahaan jasa agen penjualan tiket penerbangan online. Yang dibutuhkan oleh perusahaan jasa agen penjualan tiket penerbangan online adalah bagaimana kualitas pelayanan di terima oleh konsumen. Pelayanan ini akan menghasilkan keunggulan bersaing perusahaan melalui pembelian berulang oleh konsumen, peningkatan market share dan pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan jasa agen penjualan tiket penerbangan online maupun konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh prioritas pelayanan di perusahaan jasa penjualan tiket penerbangan online travel "A" dengan metode kombinasi Servqual dan Analisis Faktor. Pengukuran dengan Servqual untuk mendapatkan skor kualitas layanan sedangkan Analisis Faktor bertujuan untuk menunjukan dimensi yang mendasari evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Kombinasi dari keduanya dimaksudkan untuk mendapatkan prioritas dimensi yang perlu diperbaiki dan diperhatikan diantara dimensi kualitas layanan perusahaan agen penjualan tiket online travel "?A".

Berdasarkan pengolahan data dengan metoda Analisis Faktor, didapatkan 5 dimensi kualitas layanan perusahaan jasa penjualan tiket penerbangan online travel "A". Selanjutnya kelima dimensi dianalisis dengan analisis gap, maka didapatkan prioritas dimensi yang perlu diperbaiki dan diperhatikan yaitu dukungan perusahaan, empati, jaminan, ketanggapan dan kehandalan. Adapun skor kualitas layanan pada perusahaan jasa penjualan tiket penerbangan online travel "A" adalah -1,4514.

<hr>

The phenomenon of airline ticket booking through online services has created growth and competitive services company sales agent of ticketing online flight. They are need to know how the quality of service received by consumers. This service will generate a competitive advantage over companies through the purchase by the consumer, increased market share and will ultimately increase profits for the services company sales agent of ticketing online flight and consumers.

This study aims to measure service quality in service tickets online selling companies travel "A" with the combination of SERVQUAL method and Factor Analysis. Measurement with SERVQUAL to get a score of quality service, while Factors Analysis aims to show the underlying dimensions of customer evaluation of service that is provided by the company. The combination of the two dimensions are meant to get the priorities that need to be repaired among the quality dimensions of service tickets online companies travel agent "A".

Based on the data processing with Factor Analysis methods, found five dimensions of service quality companies of online flight ticket selling travel "A". Furthermore, the five dimensions were analyzed with analysis of the gap, then get priority dimensions that need to be improved and noted that the company's support, empathy, assurance, responsiveness and reliability. The score of quality service at the sales services ticket online airline company travel "A" is -1.4514.