

## Analisis kualitas pelayanan maskapai low cost carrier di Indonesia = Low cost carrier airlines service quality analysis in Indonesia

Hari Budiarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20412508&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan transportasi maskapai pada kelas low-cost carrier di Indonesia dengan mengukur persepsi dan ekspektasi konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan model Pakdil dan Ozlem (2007). Variabel penelitian dimensi kualitas pelayanan maskapai yang didapatkan dari model, disesuaikan dengan pendapat beberapa ahli. Beberapa pendapat tersebut dielaborasi menggunakan bantuan metode AHP. Dari hasil penyesuaian kriteria, terjadi pengurangan kriteria pada tiga dimensi dari kedelapan dimensi yang ada. Analisis kualitas pelayanan maskapai pada penelitian ini membuktikan bahwa nilai ekspektasi dan persepsi konsumen masih berbeda secara signifikan. Perbedaan yang signifikan antara nilai persepsi dan ekspektasi mengindikasikan layanan yang kurang berkualitas. Dimensi Responsiveness menjadi dimensi yang menyumbang nilai kesenjangan terbesar diikuti oleh dimensi flight patterns, empathy, reliability and assurance, image, dan availability.

.....This study analyzes service quality of low-cost carrier airline in Indonesia through measuring consumer expectation and perception. This study was conducted using Pakdil and Ozlem (2007) model. Based on the model, the research variable consist of airline service quality dimensions adjusted by expert judges. The expert judges elaborated with AHP methods. The result adjusting process are criteria reduction in three dimensions out of eight dimensions existing airline service quality. The airline service quality analysis in this study prove that consumer expectation and perception have a significant difference. The significant difference between expectations and perceptions score indicates that airline service quality is bad.

Responsiveness dimension is a dimension with biggest gap value, followed by flight patterns, empathy, reliability and assurance, image, and availability.