

Aplikasi metode taguchi dan ordered logit untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa maskapai penerbangan low cost carrier (LCC) =
Application of taguchi method and ordered logit to enhance service quality in low cost carrier (LCC) airline industry / Efri Yunaidi

Efri Yunaidi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20414210&lokasi=lokal>

Abstrak

[Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor penting bagi konsumen dalam memilih maskapai penerbangan dan mengetahui kombinasi karakteristik maskapai penerbangan yang disukai konsumen dan tahan terhadap variasi kualitas layanan dengan menggunakan metode Taguchi dan Ordered Logit. Data yang dipakai adalah data hasil kuisisioner dari penumpang maskapai penerbangan low cost carrier (LCC).

Berdasarkan penelitian, diketahui faktor yang penting bagi konsumen dalam melakukan pemilihan maskapai penerbangan yaitu dekorasi kabin pesawat; pilot; pengaturan penerbangan dan bagasi. Sedangkan kombinasi karakteristik maskapai yang disukai konsumen dan tahan terhadap perubahan eksternal adalah maskapai yang memiliki dekorasi tersendiri sesuai ciri khas maskapai; dominasi pilot Indonesia; terdapat asuransi kerjasama dengan pihak ketiga; didominasi staf muda; tersedia kelas bisnis; penentuan tempat duduk : dapat menentukan tempat duduk dengan biaya; hiburan selama penerbangan; musik/radio; penerbangan transit dengan harga lebih rendah ; tidak tersedia makanan selama perjalanan; kuota bagasi didalam tarif, This study aimed to identify important factors to consumers in choosing airlines and determine the combination of airline characteristics that consumers preferred and resistant to service quality variations by using the Taguchi method and Ordered Logit. The data used is data from questionnaires of airline low cost carrier (LCC) passengers. Based on research, it is known that an important factors for consumers in choosing an airline that is decorating the aircraft cabin; pilot; flight arrangements and luggage. While the combination of airline characteristics that consumers preferred and resistant to external change is the airline that has its own cabin decoration ; Indonesian pilot domination; there third-party insurance; predominantly young staff; available business class; determination seat: can determine the seat at a cost; entertainment during the flight; music / radio; transit flights at lower prices; not available food during the trip; Luggage quota in tariff]