

## Upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa penerbangan berlayanan penuh di Indonesia = Efforts to improve the quality of full service airlines in Indonesia

Sari Anastasia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456420&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Peningkatan kualitas pada jasa penerbangan berlayanan penuh di Indonesia diperlukan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan jasa penerbangan dievaluasi menggunakan metode SERVQUAL dan Kano model ke dalam QFD. Hasil metode SERVQUAL menunjukkan bahwa dari 35 atribut kualitas pelayanan terdapat 34 atribut dengan kesenjangan SERVQUAL bernilai negatif dan 1 atribut dengan kesenjangan SERVQUAL bernilai positif.

Hasil dari model Kano menunjukkan bahwa 4 atribut kualitas pelayanan memiliki kategori Attractive, 28 atribut kualitas pelayanan memiliki kategori One-dimensional, 2 atribut kualitas pelayanan memiliki kategori Must-be. 34 atribut kualitas pelayanan ini diterjemahkan ke dalam persyaratan teknis untuk mendapatkan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Dari hasil House of Quality, didapatkan 5 technical requirement yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu: pengembangan penggunaan peralatan IT pendukung pelayanan yang berkualitas, penggunaan sistem informasi sebagai pendukung kegiatan, koordinasi antara bagian dalam unit pelayanan, perbaikan standar dan prosedur kerja, dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

.....Improving the quality of full service aviation services in Indonesia is needed to improve the competitiveness of the company. In this study, flight service quality is evaluated using SERVQUAL and Kano model method into QFD. The result of SERVQUAL method shows that from 35 service quality attributes there are 34 attributes with negative SERVQUAL gap and 1 attribute with positive SERVQUAL gap.

The results of Kano Model show that 4 service quality attributes have Attractive category, 28 service quality attributes have One dimensional category, 2 service quality attributes have Must be category. These 34 service quality attributes are translated into technical requirements to obtain a quality improvement strategy. From the House of Quality results, 5 technical requirements are required to improve the quality of service development of the certain quality of IT support services, using information systems to support activities, coordination between the units of service, improvement of standards and working procedures, and commitment to provide the best service.