

Analisis kesenjangan pengetahuan tentang kualitas layanan operasi kargo udara = Knowledge gap analysis of air cargo operation service quality / Farid Rafli Putra

Farid Rafli Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20493361&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Perusahaan angkutan udara ditantang untuk mengelola operasi kargo udara secara efisien dengan mengembangkan operasi strategis dan memungkinkan maskapai penerbangan untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif sebagai tanggapan terhadap perkembangan pesat industri kargo. Perusahaan angkutan udara yang memiliki penerbangan domestik dan internasional perlu menentukan operasi strategis khusus untuk memenuhi harapan pelanggan karena kedua prosesnya unik. Penelitian ini menganalisis kesenjangan pengetahuan atribut kualitas layanan (SQA) yang disintesis dari tinjauan literatur sistematis dan metode Delphi menggunakan teknik Fuzzy Analytical Hierarchy Process untuk operasi kargo udara domestik dan internasional. Sebagai studi empiris, salah satu maskapai angkutan udara di Indonesia yang melayani pengiriman kargo untuk rute domestik dan internasional dan perusahaan angkutan udara mereka diselidiki. Hasil menunjukkan bahwa atribut kualitas layanan dengan kesenjangan yang lebih tinggi dalam operasi kargo domestik adalah penanganan ketidakteraturan, proses administrasi dan responsif staf. Sedangkan, atribut kualitas layanan dengan kesenjangan yang lebih tinggi di internasional adalah kapasitas gudang, proses administrasi, dan biaya penanganan kargo. Akhirnya, studi ini memberikan titik awal yang sangat berharga bagi operator angkutan udara untuk meningkatkan kualitas layanan kargo untuk menghadapi dinamika industri kargo udara.

<hr />

ABSTRACT

Air freight carriers are challenged to manage air cargo operations efficiently by developing strategic operations and allowing airlines to adapt quickly and effectively in response to the rapid development of the cargo industry. Air freight carriers which have domestic and international flights need to determine specific strategic operations to meet customer expectations since both processes are unique. This study analyzed the knowledge gap of service quality attribute (SQA) synthesized from a systematic literature review and Delphi method using Fuzzy Analytical Hierarchy Process technique for both domestic and international air cargo operations. As an empirical study, one of air freight carriers in Indonesia serving cargo shipments for domestic and international routes and their air freight forwarders were investigated. The results indicate that service quality attributes with the higher gap in domestic cargo operations are irregularity handling, administration process and staff responsiveness. Whereas, service quality attributes with the higher gap in international are warehouse capacity, administration process, and cargo handling charges. Finally, this study provides air freight carriers with an invaluable starting point for improving cargo service quality to deals with the dynamics of the air cargo industry.</i>