



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

No. Kuesioner:

No. Responden:

Kepada Yth

Bpk/Ibu/Sdr/i
Penumpang Indonesia Air Transport (IAT)
Di tempat

Dengan hormat,

Saya Laily Alfunnimah, mahasiswa Program Sarjana Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI sedang mengadakan penelitian untuk memperoleh data guna menyelesaikan tugas akhir skripsi. Penelitian yang saya lakukan adalah mengenai **“Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di dalam Pesawat (*In Flight Service*) Pada PT Indonesia Air Transport, Tbk”**

Saya mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i untuk dapat meluangkan waktu dan mengisi setiap jawaban dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiaanya dan hanya akan dipergunakan untuk keperluan akademis semata. Atas bantuan dan partisipasi Bpk/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Laily Alfunnimah

DIMENSI TANGIBLE

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Di dalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR (<i>Civil Aviation Safety Regulation</i>) berupa sabuk pengaman (<i>safety belt</i>) yang terdapat di setiap kursi penumpang.					
2.	Di dalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR (<i>Civil Aviation Safety Regulation</i>) berupa kartu petunjuk keselamatan (<i>safety instruction card</i>), yang tersedia di setiap kantong kursi.					
3.	Di dalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR (<i>Civil Aviation Safety Regulation</i>) berupa baju pelampung (<i>life vest</i>) yang tersedia di bawah kursi penumpang.					
4.	Pesawat dalam keadaan bersih pada saat Anda naik pesawat (<i>boarding</i>)					
5.	Seragam <i>crew</i> sudah cukup mencerminkan <i>image</i> perusahaan.					
6.	Awak kabin selalu dalam keadaan rapi dalam berpenampilan.					
7.	Makanan dan minuman yang dibagikan didalam pesawat berkualitas baik (enak).					

DIMENSI REABILITY

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Jadwal penerbangan tepat waktu					
2.	Awak kabin ramah kepada penumpang					
3.	Awak kabin bersikap cekatan dalam menangani permintaan penumpang.					
4.	Awak kabin sigap dalam menangani bagasi penumpang di kabin.					
5.	Demo keselamatan dilakukan dengan baik dan jelas.					
6.	Pilot pesawat melakukan pendaratan pesawat dengan mulus (<i>smooth landing</i>).					

DIMENSI RESPONSIVENESS

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Awak kabin cepat dalam memberikan pelayanan.					
2.	Awak kabin jelas dalam memberikan pengumuman (<i>announcement</i>) yang dibutuhkan penumpang.					
3.	Pilot pesawat melakukan pengumuman dari ruang kemudi dengan jelas.					
4.	Awak kabin cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang.					

DIMENSI EMPATHY

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Awak kabin mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan perhatian kepada penumpang (<i>personal service</i>)					
2.	Awak kabin tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap setiap penumpang.					
3.	Awak kabin bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang.					
4.	Awak kabin bertanggung jawab terhadap kenyamanan penumpang.					

DIMENSI ASSURANCE

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Awak kabin mempunyai pengetahuan yang baik tentang keamanan (<i>safety</i>) di dalam penerbangan.					
2.	Awak kabin jujur dalam memberikan informasi penerbangan kepada penumpang.					
3.	Awak kabin mengerti terhadap aturan keselamatan penerbangan.					

**SUDAHKAH SETIAP NOMOR PERTANYAAN ANDA JAWAB?
MOHON DIPERIKSA KEMBALI JAWABAN ANDA
JANGAN SAMPAI ADA YANG TERLEWAT/TIDAK DIISI
-----TERIMA KASIH-----**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Laily Alfunnimah
Tempat tanggal Lahir : Jakarta, 3 Juli 1981
Alamat : Jl. Pancoran Barat 7 RT/RW 08/06, Durentiga, Jakarta Selatan
Nomor telepon : (021) 7986826 / 0815-810 9535

Riwayat Pendidikan Formal

Masa Pendidikan	Nama Instansi Pendidikan
1987 - 1993	SDN Serua VI Ciputat, Banten
1993 – 1995	SMPN I Ciputat, Banten
1995 - 1996	SMPN 154 Jakarta
1996 -1999	SMU Negeri 55, Jakarta
1999 - 2002	Program Diploma (D3), Jurusan Administrasi Perkantoran dan Sekretari, Universitas Indonesia.
2005 – 2008	Program Ekstensi Strata I (S 1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Niaga, Universitas Indonesia.