

ABSTRAK

Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Penumpang Pesawat Udara Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Maskapai Penerbangan Garuda)

Oleh : Rachmatika Ridha/2014

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis (1) tingkat kepentingan setiap atribut dimensi kualitas pelayanan maskapai penerbangan Garuda, (2) menganalisis tingkat kinerja kualitas pelayanan maskapai penerbangan Garuda.

Penelitian ini dilaksanakan di maskapai penerbangan Garuda, dan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai penerbangan Garuda. Sampel diambil dengan teknik *Accidental Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, kuesioner, dokumen dan wawancara. Variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah matrik *house of quality*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang memiliki nilai tertinggi atau yang benar - benar dianggap penting oleh penumpang maskapai penerbangan Garuda adalah kesabaran petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan nilai tertinggi 4,76. Tingkat kinerja maskapai penerbangan Garuda masih lebih tinggi dari pesaingnya maskapai penerbangan Lion Air, dimana tingkat kinerja maskapai penerbangan Garuda 3,96 sedangkan tingkat kinerja maskapai penerbangan Lion Air 3,94.