

ABSTRAKSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pelita Air Service
(Studi Kasus Rute Kota Baru-Balikpapan)
Nama : Nadia Emeraldalda
NIM : D0G007019
Program Studi : DIII Pemasaran

Salah satu sektor yang mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat adalah alat transportasi. Keberadaan transportasi sangat menentukan aktivitas sehari-hari. Peranan jasa angkutan udara merupakan suatu sarana angkutan bagi orang, barang dan pos agar dapat sampai ke tempat tujuan yang aman, lancar dan cepat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelita Air Service. serta apa saja variabel kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh penumpang PT. Pelita Air Service pada route penerbangan Kota Baru-Balikpapan pada tanggal 17 Juli 2009. Dalam penelitian ini tipe yang digunakan adalah deskriptif analisis sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan.

Dari hasil penelitian yang diperoleh, dari variabel kualitas pelayanan dan seluruh item-item pertanyaan kualitas pelayanan, sebagian besar penumpang menunjukkan sebagian besar penumpang sebanyak 28 penumpang atau 52,8% menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Pelita Air Service route Kota Baru-Balikpapan pada tanggal penerbangan 17 Juli 2009 sudah baik yaitu sebanyak 28 penumpang atau 52,8%. Sedangkan 3 variabel kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh para penumpang PT Pelita Air Service Route Kota Baru-Balikpapan adalah kenyamanan dalam kabin, keramahan dan keterampilan pelayanan oleh awak kabin, dan layanan makanan dan minuman.

Adapun saran yang penulis dapat berikan kepada pihak perusahaan, adalah PT. Pelita Air Service harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan sebelum penerbangan, selama penerbangan maupun sesudah penerbangan. Serta memperbaiki skor-skor yang masih rendah sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Drs. Ngatno, MM
NIP. 19620506.198803.1.006