

## Pengukuran kualitas pelayanan reservasi PT. MNA dengan menggunakan metode SERVQUAL = Measurement of service quality reservation unit at PT MNA with SERVQUAL method

Hasbiallyh, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249952&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Industri penerbangan merupakan salah satu industri jasa transportasi yang berkembang pesat, ditandai dengan banyak bermunculannya maskapai penerbangan baru. Tiap maskapai penerbangan saling bersaing untuk mendapatkan penumpang dan memperebutkan market share terbesar, yang salah satu caranya dengan pelayanan reservasi. Reservasi merupakan salah satu produk dalam pelayanan transportasi udara. PT MNA sebagai salah satu perusahaan penerbangan juga menyelenggarakan pelayanan reservasi. Untuk dapat mengetahui seberapa baik tingkat pelayanan unit reservasi PT MNA, dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan reservasi dengan menggunakan metode SERVQUAL, yaitu mengukur persepsi dan ekspektasi pelanggan di setiap dimensi kualitas pelayanan. Selanjutnya dihitung gap yang terjadi antara ekspektasi dan persepsi pelanggan yang menggambarkan nilai kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian reservasi PT MNA belum dapat memenuhi ekspektasi pelanggannya sehingga perlu memperbaiki kualitas pelayanannya.

<hr>Air transport industries represent one of transportation service industries which is grow rapidly. The growth marked by many popping out new airlines. Every airline competes to get passenger and fight over for biggest market share, reservation is one of the example way One of product in air transportation service is reservation. PT MNA as one of Airline Company also carries out reservation service. To identify the level of service provided by Reservation unit of PT MNA, there is a need to measure their service quality which is conducted by using SERVQUAL method, by measuring the customer's perceptions and expectations in all service quality dimensions. Afterwards, the gap between customer's perceptions and expectations is calculated. These gaps represent the value of service quality. The result from this research indicates that Reservation unit needs to improve it service quality in each SERVQUAL service dimensions because it has not yet fulfilled their customers expectations.