

Analisis kualitas layanan PT. Citilink melalui metode Servqual = Analysis service quality of PT. Citilink through Servqual method

Riezky Pramudya Prawiradinata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330598&lokasi=lokal>

Abstrak

Pasar jasa transportasi udara di Indonesia, saat ini mengalami persaingan yang semakin ketat. Salah satu perusahaan jasa penerbangan yang bersaing antar low cost carrier merupakan subsidiary PT. Garuda Indonesia Tbk; Citilink. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa penerbangan yang disediakan oleh PT. Citilink. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 konsumen yang berumur 18 tahun ke atas yang pernah menggunakan jasa penerbangan Citilink lebih dari tiga kali selama jangka waktu satu tahun dengan metode SERVQUAL. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner harapan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Citilink masih kurang bermutu dengan nilai gap yang negatif.

<hr>The markets of airlines industry nowadays, have become more competitive. One of the most competitive low cost carrier airlines is Citilink, which is the subsidiary of PT. Garuda Indonesia Tbk. The purpose of this research is to analyze the service quality of the flight service Citilink. This research uses Quantitative method. The sample of this research are 100 consumer which are 18 years above who uses the flight service of Citilink more than three times within one year with the SERVQUAL method. The instrument of this research uses Questioner, which ask consumer on how they put hope and expectation on the services they achieve. The result of this research shows a not quite good service quality from Citilink with a gap scores that are negatives.