

## Analisis kepuasan pelanggan tentang kualitas layanan call center PT Garuda Indonesia = Customer satisfaction analysis on quality of service call center PT Garuda Indonesia

Nidia Ardina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20388070&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan aspek vital untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan diantara sekian banyak perusahaan yang bergerak di bidang penerbangan. Garuda Indonesia salah satunya memandang bahwa kualitas layanan merupakan kebutuhan utama untuk mencapai kepuasan pelanggan. Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan nasional yang terus berusaha meningkatkan pelayanannya. Salah satu layanan yang dikelola Garuda Indonesia adalah layanan call center. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif untuk mengetahui bagaimana kepuasan Pelanggan tentang Kualitas Layanan Call Center PT Garuda Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan Garuda Indonesia yang telah merasakan layanan call center. Hasil dari analisis penelitian ini membuktikan bahwa Pelanggan Garu.

*Customer satisfaction is a vital aspect to stay in business and win the competition among the many companies aviation. Garuda Indonesia considers that the quality of its services is a major requirement to achieve customer satisfaction. Garuda Indonesia is the national airline as it continues to improve its service. Call center services are maintained by Garuda Indonesia.*

*The study was conducted using quantitative descriptive approach to find out how Customer satisfaction about the Quality of Service Call Center PT Garuda Indonesia. Data was collected through a questionnaire survey method. The study population was all Garuda Indonesia customers who had been using call center services. The results of this study demonstrate that the analysis of Garuda Indonesia Customer not satisfied with the Quality of Service call center.*