

## ABSTRAK

Ahmad, Mirawati. 2020. **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Sriwijaya Air Distrik Ternate**. Laporan Tugas Akhir, Jurusan Pariwisata, Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Khairun Ternate. Pembimbing Utama : Rahma Do Subuh, Pembimbing Pendamping : Betly Taghulihi.

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang di pakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik. Salah satu strategi yang dilakukan pemilik maskapai dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Rumusan masalah dalam laporan ini bagaimana kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari lima dimensi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan Sriwijaya Air.

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Sriwijaya Air Distrik Ternate. Laporan tugas akhir ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Teori yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini yaitu teori manajemen pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Hasil laporan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sriwijaya Air Distrik Ternate .

**Kata kunci** : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

Ahmad, Mirawati. 2020. **Service Quality To Customer Satisfaction At PT.Sriwijaya Air District Of Ternate**. Final project report, Tourism department, D-III study program in Tourism Business at Khairun University Ternate. The main mentor : Rahma Do Subuh, co supervisor : Betly Taghulihi.

The company's development creates fierce competition. Various ways are done in order to get customers and keep them. One of the strategies that companies use to be able to win the competition is with good service quality. Customers are interested in buying a product or service. One of the strategies carried out by airline owners in maintaining or increasing the number of customers is by providing quality service.

The problem in this report is how the service quality is seen from five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction of Sriwijaya Air airlines services.

This report aims to determine the quality of service (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on customer satisfaction at PT. Sriwijaya Air Ternate District. This final project uses quantitative methods, using data collection techniques in the form of interviews, observation, documentation and literature study. The theory used in this final report is marketing management theory which is related to service quality.

The results of the report show that service quality as seen from five dimensions namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy had a good effect on customer satisfaction at PT. Sriwijaya Air Ternate District.

**Key words** : Quality, Service, Customer Satisfaction