

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP JASA PENERBANGAN PT. LION AIR**

**SABJA HALIFA, EDY NURSANTA, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Pelanggan yang puas adalah keunggulan yang tidak terkalahkan. Memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang paling baik dalam menghadapi persaingan karena pelanggan yang puas akan tetap setia mengkonsumsi produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya di tengah persaingan serta untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. PT. Lion Air sebagai perusahaan yang menawarkan jasa penerbangan saat ini cukup bersaing ketat dengan perusahaan penerbangan lain, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), Berwujud (Tangibles). Dari hasil pengolahan kuesioner yang disebar, maka dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan PT. Lion Air, sedangkan dari hasil perhitungan nilai indeks kinerja dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa cukup puas dengan pelayanan dari perusahaan tersebut. Untuk meningkatkan kualitas jasa dan loyalitas konsumen maka hendaknya perusahaan mempertahankan keunggulan yang sudah ada dan memperbaiki kelemahannya.