



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT
2008**

ABSTRAK

Mimi (04202-059)

Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pramugari Garuda Indonesia Jalur Penerbangan Jakarta - Denpasar

i - xiv+74 halaman, 23 tabel, 1 Gambar, lampiran

Bibliografi

Kata kunci : *Public Relations*, Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen

Setiap perusahaan mempunyai citra, setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak orang yang memandangnya. Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis pelayanan, tidak cukup hanya melakukan suatu proses pelayanan dengan cepat, tetapi bagaimana memperlakukan para pelanggan sedemikian rupa dan melayani pelanggan dengan sebaik mungkin serta menumbuhkan persepsi yang positif. Persepsi adalah proses dari segala peristiwa atau pengalaman tentang satu objek yang dirangsang oleh indera yang kemudian dirumuskan atau ditafsirkan sebagai informasi dimana proses ini melibatkan unsur-unsur atensi (perhatian), ekspektasi (harapan), motivasi dan memori.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen pada pelayanan pramugari Garuda Indonesia jalur penerbangan Jakarta – Denpasar.

Untuk kerangka pemikiran penyusun membahas mengenai pengertian-pengertian yang menjadi dasar dari penelitian ini, meliputi pengertian tentang komunikasi organisasi, humas, customer relations, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pelayanan prima dan persepsi konsumen.

Dalam metodologi penelitian metode yang digunakan adalah survei, tipe penelitiannya adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner berjumlah 7.360 atau 86,58% yang menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini yakni konsumen Garuda Indonesia untuk jalur penerbangan Jakarta – Denpasar mempunyai persepsi yang positif pada kualitas pelayanan pramugari Garuda Indonesia, dimana hasilnya banyak konsumen yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pramugari sangat baik