



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Marcomm & Advertising*
Gloria Lekransy
44312110068

Analisis Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja *Ground Handling* Vietnam Airlines di Bandar Udara Soekarno Hatta Bulan Desember Tahun 2016.
Jumlah halaman : xxiii + 104 halaman

ABSTRAK

Perkembangan maskapai penerbangan saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi. Salah satu strategi yang dilakukan pemilik maskapai penerbangan dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, diharapkan pihak yang memberikan jasa penerbangan akan mampu memenuhi harapan dari konsumennya, mampu memenangkan persaingan yang pada akhirnya akan memperoleh laba yang maksimal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana tingkat kepuasan yang diterima penumpang terhadap pelayanan *Ground Handling* Vietnam Airlines di Bandar Udara Soekarno Hatta pada bulan Desember tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diperoleh penumpang terhadap kualitas pelayanan *Ground Handling* Vietnam Airlines di Bandar Udara Soekarno Hatta pada bulan Desember tahun 2016.

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif yang bermaksud untuk mendeskripsikan populasi yang sedang diteliti yang memfokuskan pada apa yang sedang terjadi. Dalam penelitian ini, survey akan dilakukan terhadap sejumlah penumpang penerbangan Vietnam Airlines di Bandar Udara Soekarno-Hatta, untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan *Ground Handling* Vietnam Airlines di Bandar Udara Soekarno-Hatta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*, didapatkan hasil 91,26% untuk tingkat kesesuaian. Angka tersebut menunjukkan titik dimana menjelaskan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan *Ground Handling* Vietnam Airlines di Bandar Udara Soekarno Hatta pada bulan Desember tahun 2016.