



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**Lisna Ariestyka**

**44216110241**

***Service Quality Strategy of PT Sriwijaya Air Cengkareng West Jakarta for Consumers***

***i-xii + 112 page + attachment : 2019***

***Bibliografi : 39 Book (2004-2014)***

**ABSTRACT**

*One of the air transportation services in Indonesia is Sriwijaya Air. With the increase in users of air transportation modes today, there has been competition between airlines faced by Sriwijaya Air in seizing customers (consumers). One of the strategies pursued by Sriwijaya Air to be able to survive in the face of competition is to provide the best service so that consumers feel satisfied and re-use their services.*

*This research has two objectives to be achieved. First, to find out and analyze the implementation of the services provided by PT Sriwijaya Air to its passengers, so that the quality of their services, wishes and expectations of the passengers will be known. Second, to find out and analyze the application of PT Sriwijaya Air's excellent service strategy to its passengers, as well as the obstacles faced that affect service quality and passenger satisfaction. The paradigm used in this study is the constructivist paradigm. The study used qualitative research with case studies. The data sources used are primary data and secondary data which are analyzed qualitatively.*

*The results showed that the strategies implemented by Sriwijaya Air as an effort to provide satisfactory services to passengers were carried out in various ways, namely consistency of flight schedules, friendly and professional flight attendant services and not discriminating passengers, speed of responsiveness delivered to passengers in the event of a delay following compensation risks, certainty of fees, damage claims or loss of paid baggage at the Lost and Found counter, and availability of check-in facilities. During the in-flight process, physical evidence can be seen from the condition of the aircraft cabin and the neatness of the service provider.*

*Whereas, the inhibiting factors that can affect the quality of service in Sriwijaya Air are limited human resources, different characteristics of passengers, satisfaction with public policies, and delay beyond management capabilities.*

**Keywords: Strategy, Service, Consumer, Sriwijaya Air.**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**Lisna Ariestyka**

**44216110241**

**Strategi Kualitas Pelayanan PT Sriwijaya Air Cengkareng Jakarta Barat Bagi Konsumen  
i-xii + 112 halaman + lampiran : 2019**

**Bibliografi : 39 Buku (2004-2014)**

**ABSTRAK**

Salah satu jasa transportasi udara yang ada di Indonesia adalah Sriwijaya Air. Dengan meningkatnya pengguna moda transportasi udara dewasa ini, memunculkan persaingan antar maskapai penerbangan yang dihadapi Sriwijaya Air dalam merebut pelanggan (konsumen). Salah satu strategi yang ditempuh oleh Sriwijaya Air untuk tetap dapat bertahan dalam menghadapi persaingan tersebut adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen merasa puas dan kembali menggunakan jasanya.

Penelitian ini memiliki dua tujuan yang ingin dicapai. *Pertama*, untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh PT Sriwijaya Air terhadap para penumpangnya, sehingga akan diketahui kualitas pelayanannya, keinginan dan harapan konsumennya. *Kedua*, untuk mengetahui dan menganalisis penerapan strategi pelayanan prima PT Sriwijaya Air terhadap para penumpangnya, sekaligus hambatan-hambatan yang dihadapi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan studi kasus. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa strategi yang diterapkan oleh Sriwijaya Air sebagai upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpangnya dilakukan dengan berbagai cara, yaitu konsistensi jadwal penerbangan, pelayanan pramugari yang ramah dan profesional dan tidak membeda-bedakan penumpang, kecepatan daya tanggap yang disampaikan kepada penumpangnya pada saat terjadi *delay* berikut risiko kompensasinya, kepastian biaya, klaim kerusakan atau kehilangan bagasi berbayar di counter *Lost and Found*, dan tersedianya fasilitas *check in*. Pada saat proses *in-flight*, bukti fisik dapat dilihat dari kondisi kabin pesawat serta kerapian petugas pemberi pelayanan.

Sedangkan, faktor-faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Sriwijaya Air adalah keterbatasan sumber daya manusia, karakteristik penumpang yang berbeda-beda tingkat kepuasannya, adanya kebijakan publik, dan terjadinya *delay* di luar kemampuan manajemen.

**Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Konsumen, Sriwijaya Air.**