

## **ABSTRAK**

Pelayanan jasa transportasi merupakan sarana dalam melakukan pergerakan orang maupun barang dari tempat asal maupun tujuan. Transportasi yang berkaitan dengan pemindahan manusia, sangatlah komplek dikarenakan sifat manusia yang berbeda dan oleh sebab itu perlu mendapatkan perhatian dalam memberikan pelayanan.

Keadaan demikian membuat jasa transportasi udara menjadi pilihan utama bila dikaitkan dengan kecepatan, kemampuan untuk mencapai lokasi maupun dan tanpa melintas darat dan laut tanpa kesulitan. Disamping keterbatasannya, seperti biaya yang lebih mahal dibandingkan transportasi lainnya. Daya angkut yang lebih kecil, serta dipengaruhi oleh cuaca dan peraturan-peraturan penerbangan Nasional maupun Internasional.

Bisnis penerbangan adalah suatu usaha yang dapat dikatakan high profile dan low profile (penampilan harus baik, tetapi margin keuntungan sangat tipis) dan merupakan Satrategi Industri atau industri yang kinerja bisnisnya sudah menurun karena penuhnya jumlah pemain didalamnya.

Kepuasan karyawan merupakan salah satu kendala yang banyak dihadapi oleh perusahaan-perusahaan yang ingin mempertahankan eksistensinya. Hal ini menuntut PT. (Pesrero) Angkasa Pura II untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui program diklat bagi para karyawan yang nantinya akan bertanggung jawab dalam pelaksanaanya di lapangan..

Metode Servqual digunakan untuk mengetahui Gap Skor antara harapan siswa diklat terhadap layanan pendidikan di unit diklat PT. (Persero) Angkasa Pura II dan persepsi siswa diklat akan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diterima. Penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada siswa diklat. Hasil penelitian kemudian dianalisa untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perhatian untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan, Nilai rata-rata gap skor untuk keseluruhan diperoleh sebesar -0.51, tanda negatif pada gap skor menunjukan pelayanan yang selama ini diberikan oleh pihak PT. (Persero) Angkasa Pura II unit diklat belum memenuhi kepuasan penggunanya (siswa diklat).

Kata kunci : Gap Skor

## **ABSTRAK**

Transportation servive are medium people activation or may be goods. From the source although the objective. Transportation be related to human movement, it's very general because each characteristic people are different for that reason it necessary had attention for give services.

This condition made aero transportation service become main choice without if keyed with celenty and ability to gain. Location an end difficulty. Beside the limited, like expensive cost compared with the other transportation the small transport power and influenced by the weather and regulation national on int'l.

Aviation business is the business that can say high profile and low profile (good performance, but profit margin very slight) and constitute industry strategy or industry that decrease because more competitors in its.

Employee satisfaction are one of the usual obstacle that faced by companies that want endured their existence. This is concerned strive for PT. (Persero) Angkasa pura II for increased service quality by mean of education program for each labour that wont implementation responsibilityat field.

Servqual methode defined for detect gap score between education participant about education service in education unit PT. (Persero)\_Angkasa Pura II and perception participant education about satisfaction that had acceptanced. The research conducted with observation methode, interview, distributing or spreading questionnaire for education participant.

The result then analysed for understood attributes are needed priority concern for increased and service quality. Research Yield analysis for know attribute being the main priority attention for upgrade and quality service Value average gap score for totality as big as -0.51, negative signity at gap score service indicate all this time those given PT (Persero) Angkasa Pura II program education not using statifaction (student education).

Key word : Gap Score