

ABSTRAK

Transportasi udara niaga dewasa ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyak perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan baik domestik maupun internasional. Perkembangan yang semakin pesat pada bisnis penerbangan di Indonesia, membuat konsumen ingin memiliki pilihan yang lebih banyak mengenai perusahaan – perusahaan maskapai Low Cost Carrier untuk jasa transportasi udara mereka, tentu dengan beberapa pertimbangan. Beberapa pertimbangan konsumen adalah tingkat kecelakaan dan kualitas pelayanan yang minim. Hal ini menjadi histori pada suatu maskapai dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh setiap maskapai bertarif rendah yang ada di Indonesia. Banyaknya keluhan yang diberikan konsumen akan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Untuk mengetahui Kualitas layanan Maskapai Penerbangan LCC di Indonesia peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan kuesioner. Masing-masing pernyataan disertai empat kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan penilaian responden.

Berdasarkan hasil uji pada dimensi Kualitas Pelayanan antara lain dimensi Tangible, Emphaty, Reability, Responsiveness, Assurance masing – masing memiliki nilai kinerja “Baik”. Sedangkan untuk hasil uji Kualitas Pelayanan secara keseluruhan didapatkan rata rata skor 0,745 sehingga variabel ini masuk kedalam kategori “Baik” dengan persentase 74,5 %.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Maskapai Penerbangan LCC, Kepuasan Konsumen.