

ABSTRAK

Membaiknya kondisi perekonomian nasional beberapa tahun terakhir, sangat berperan signifikan terhadap jumlah orang yang berpergian menggunakan transportasi udara. Data dari kementerian perhubungan menyebutkan pertumbuhan jumlah penumpang domestik dan internasional mengalami peningkatan sekitar 10-15 %. PT Angkasa Pura 1 bertanggung jawab mengelola Bandara yang ada di bagian tengah dan timur Indonesia, salah satunya Bandara Sepinggán. Bandara Sepinggán diharapkan mendorong pertumbuhan perekonomian wilayah Kalimantan. Bandara Sepinggán termasuk dalam kategori Bandara terfavorit dan terpadat yang ada di Indonesia yang ada di Indonesia, akan tetapi kondisi fisik dan pelayanannya masih relatif minim, fokus penelitian ini adalah ingin melihat kualitas pelayanan dalam perspektif strategi pelanggan di Bandara Sepinggán Balikpapan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan dengan perspektif strategi pelanggan di Bandara Sepinggán. Pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan tersebut adalah Teori David Osborne, dan Peter Plastrik tentang strategi pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, tipe penelitian eksploratif dan untuk menentukan informan penelitian ini menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Bandara Sepinggán dilihat dari teori strategi pelanggan hasilnya masih kurang, terutama yang berkaitan dengan Pendekatan alat pemastian mutu. Hasil penelitian yang memakai pendekatan Pilihan Kompetitif untuk menilai Kualitas Bandara Sepinggán memiliki hasil cukup baik. Dan pendekatan yang memiliki hasil paling baik untuk menilai kualitas pelayanan di Bandara Sepinggán adalah pendekatan Pilihan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Strategi Pelanggan

ABSTRACT

The improvement in the national economy the last few years was very significant role on the number of people who traveled by air. Data from the transportation ministry said that the growth in the number of domestic and international passengers have increased by 10 – 15%. PT Angkasa Pura 1 is responsible for managing the existing airports in the central and eastern parts of Indonesia, one of which is Sepinggan Airport. This airport is expected to drive economic growth in the region Borneo. Sepinggan Airport was included in the category of favorite airport and the most populous in Indonesia, but the physical condition and the service were still relatively minimal. The focus of this study was to determine the quality of service in perspective customer of customer strategy at Sepinggan Airport of Balikpapan City. The purpose of this study was to determine the quality of service to customers in a strategy perspective of Sepinggan Airport. The approach used to describe the problem was theories of David Osborne dan Peter Plastik on customer strategy. The method used was qualitative, type of research was exploratory and to determine research informants was conducted by using purposive sampling. The result of this study concluded that the quality of existing services in Sepinggan Airport viewed from the customer strategy theory standpoint, the result were still lacking, especially with regard to quality assurance tool approach. Result of this studies using Competitive Preference Sepinggan Airport had good result and approaches that had the best outcome for assessing the quality of care in Sepinggan Airport was customer choice approach

Keywords : Service Quality, Customer Strategy