

## ABSTRAKSI

Ground handling merupakan tata cara penanganan pesawat, penumpang, bagasi dan cargo mulai dari pesawat take off hingga lepas landas kembali, Perusahaan *Airport Services* atau biasa disebut *Ground Handling* adalah salah satu unit yang secara langsung memberikan pelayanan untuk penumpang di area Bandara yang berhubungan dengan perusahaan penerbangan untuk menunjang kelancaran jasa perusahaan penerbangan. Aktivitas Ground Handling yaitu Pre-Flight Services (pelayanan sebelum penerbangan), dan Post-Flight Services (pelayanan setelah penerbangan).

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk Pelayanan Pasasi *Pre Flight* dan *Post Flight* dalam mencapai *Customer Satisfaction* pada Penumpang Garuda Indonesia oleh PT Gapura Angkasa. Selain itu juga untuk mengetahui kendala Pelayanan Pasasi *Pre Flight* dan *Post Flight* dalam mencapai *Customer Satisfaction*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan analisa dan kualitatif, penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran dalam bentuk deskripsi berupa kata – kata mengenai subjek penelitian. Sedangkan analisa data kualitatif adalah teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan penggunaan bahan dokumen yang dilakukan penulis dalam penggunaan data.

Dalam memberikan pelayanan pre flight dan post flight terhadap penumpang maskapai Garuda Indonesia, petugas pasasi di PT Gapura Angkasa berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan. Dengan adanya pendapat dari penumpang Garuda Indonesia, maka dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Petugas pasasi sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen.

Penulis memberikan kajian lebih dalam tentang mencapai kepuasan konsumen di PT Gapura Angkasa pada penumpang Garuda Indonesia. Staff yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang berpedoman kepada *Standard Operasional Procedur* yang telah ditentukan dari pihak Gapura Angkasa dan Garuda Indonesia. Kendala yang terjadi dalam melayani penumpang di bandara pada saat *pre flight* dan *post flight* terdapat beberapa bagian yaitu kendala internal dan eksternal untuk mencapai kepuasan konsumen perusahaan harus melakukan *upgrade* ulang pada staff perusahaan maupun barang yang dibutuhkan.

Kata kunci : *Ground Handling*, Pelayanan pasasi, *Pre Flight* dan *Post Flight*