

# STRATEGI PELAYANAN PENUMPANG

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG STRATEGI UNTUK MENGHADAPI LONJAKAN  
PENUMPANG PADA SAAT MUSIM LIBURAN OLEH PT. MERPATI NUSANTARA  
AIRLINES DI BANDARA UDARA JUANDA SURABAYA)

## TUGAS AKHIR



OLEH :

Susanti Novitariani

NIM : 070010626-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A

2004

# STRATEGI PELAYANAN PENUMPANG

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG STRATEGI UNTUK MENGHADAPI LONJAKAN  
PENUMPANG PADA SAAT MUSIM LIBURAN OLEH PT. MERPATI NUSANTARA  
AIRLINES DI BANDARA UDARA JUANDA SURABAYA)

## TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga



OLEH :

*Susanti Novitariansi*

NIM : 070010626-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A

2004

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SETUJU UNTUK DIUJIKAN**

**Surabaya, 7 Januari 2004**

**DOSEN PEMBIMBING**

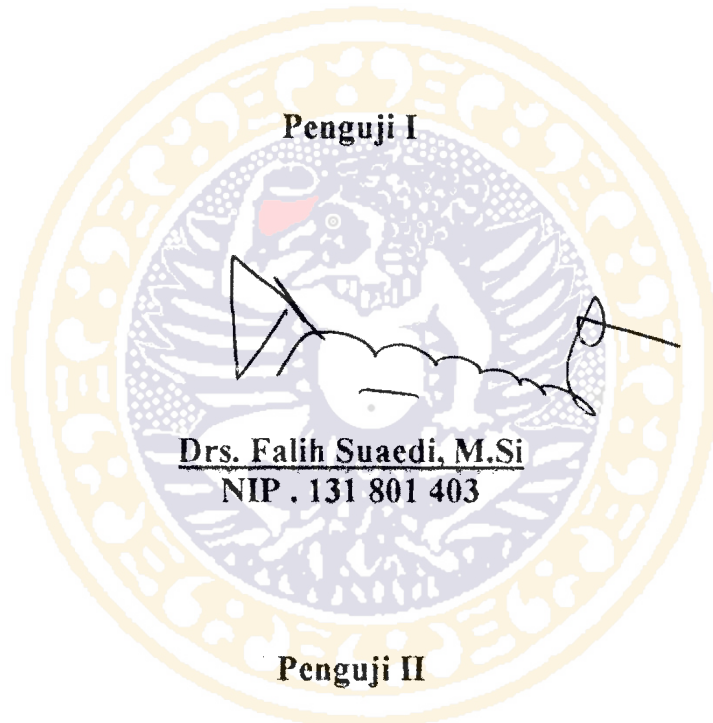


**Drs. FALIH SUAEDI, M.Si**

**NIP. 131801403**

**TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERTAHANKAN DIHADAPAN  
PANITIA PENGUJI PADA TANGGAL 7 JANUARI 2004**

**PANITIA PENGUJI TERDIRI DARI :**



**Edwin Fiatiano, S.Sos**  
**NIP . 132 208 716**

## ABSTRAK

Merpati Nusantara Airlines merupakan karya bangsa yang dibesarkan dalam lingkungan budaya dan bahasa yang beraneka ragam. Semuanya menjadi tempaan bagi Merpati untuk tumbuh semakin dewasa. Sejak berdirinya hingga kini, Merpati selalu berusaha berbenah diri dan memberikan yang terbaik bagi bangsa dan negara, sekaligus membangun citra dunia penerbangan di Tanah Air. Komitmen untuk selalu menjadi yang terdepan dalam jajaran maskapai penerbangan nasional bukanlah angan-angan belaka. Tonggak telah dipancarkan, dan bendera sudah dikibarkan. Dengan tetap menjunjung tinggi identitas bangsa, Merpati melaju di era yang kini semakin terbuka. Berbagai upaya dan strategi telah dan sedang digalakkan untuk mendukung komitmen tersebut, diantaranya adalah program restrukturisasi. Program ini meliputi berbagai peningkatan di bidang kemampuan perolehan laba, efisiensi dan efektivitas, kualitas sumber daya manusia, serta daya saing yang berkesinambungan. Sebagai anak bangsa, Merpati mempersembahkan yang terbaik bagi negerinya yang tercinta. Nikmatilah nuansa baru Merpati dan rasakan perbedaannya.

Merpati Nusantara Airlines sebagai perusahaan penerbangan Nasional dengan jaringan penerbangan domestik terbesar di Indonesia, saat ini mengemban visi Menjadi Airlines Pilihan Utama di Indonesia. Untuk mencapai visi tersebut Merpati harus menjadi airlines yang handal dan terpercaya sehingga dapat menjadi pilihan utama pelanggan. Untuk itu Merpati tengah melakukan berbagai strategi peningkatan mutu pelayanan yang mengacu kepada konsep *customer centric* agar nantinya dapat menampilkan citra Merpati Baru. Sederet keberhasilan dan prestasi Merpati ternyata berbuah kepercayaan. Peran positif Merpati sebagai moda transportasi udara, yang didukung kemandirian manajemen dan keuangan, mendorong pemerintah untuk menjadikan merpati sebagai perusahaan perseroan (PT). Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 70 tahun 1971, status perusahaan merpati diubah menjadi PT Merpati Nusantara Airlines, terhitung sejak 6 September 1975. Kini, 41 tahun sudah usia Merpati. Berbagai perubahan dan kemajuan sudah banyak dicapai. Di tengah tantangan dan persaingan industri penerbangan domestik yang sedemikian ketatnya, manajemen Merpati berusaha menciptakan "Merpati baru" yang dicintai oleh pelanggannya dan dapat menjadi kebanggaan karyawannya.