

## ABSTRAKSI

*Concordia Blue Sky Premium Lounge* merupakan *lounge* yang diperuntukkan bagi penumpang maskapai penerbangan Terminal dua Juanda. *Lounge* ini berbeda dengan *lounge* lainnya karena fasilitas yang disediakan cukup lengkap. Selain fasilitas yang lengkap pelayanan yang diberikan cukup baik. Sehingga diharapkan mampu memenuhi kebutuhan penumpang yang menunggu jadwal penerbangan mereka. *Concordia Blue Sky Premium Lounge* sendiri merupakan hasil kerjasama antara PT Angkasa Pura Hotel dan PT Liputan Jaya. Letaknya sendiri berada di lantai dua pemberangkatan *domestic*

Dalam memenuhi kebutuhan penumpang maskapai *Concordia Blue Sky Premium Lounge* harus dapat memaksimalkan bentuk-bentuk pelayanan, bentuk pelayanan yang dimaksud ialah (pelayanan *antisipatif*, *responsif* dan *estetis*). Bertitik tolak dari masalah tersebut maka peneliti menggunakan penelitian deskriptif dalam bentuk kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan ialah wawancara serta observasi sehingga mampu menemukan data yang sebenarnya dari penelitian yang telah dilakukan.

Bentuk antisipatif berhubungan perhitungan-perhitungan dari hal-hal yang belum terjadi baik dari segi keamanan, mengantisipasi agar tidak terjadi ketinggalan pesawat, antisipasi agar tidak terjadinya komplain, tersedianya P3K, tersedianya fasilitas-fasilitas untuk memuaskan penumpang maskapai penerbangan. Sehingga *Concordia Blue Sky Premium lounge* dapat mengatasi hal-hal tersebut.

Pelayanan responsif merupakan pelayanan yang berhubungan dengan rasa tanggap karyawan dalam melayani penumpang maskapai penerbangan. Etika, etiket, sopan santun dengan tidak bersikap ketus terhadap penumpang maskapai penerbangan dibutuhkan disini. Mimik wajah juga mencerminkan seberapa baik karyawan dalam melakukan pekerjaannya dalam melayani penumpang maskapai penerbangan.

Pelayanan estetis yaitu pelayanan yang berhubungan dengan tata ruang yang disediakan oleh *Concordia Blue Sky Premium lounge*. Tata ruang yang disediakan sendiri harus memiliki kenyamanan bagi penumpang maskapai penerbangan. *Lounge* ini sendiri menggunakan *service buffet*, dengan meja *round* atau bulat berada ditengah *lounge* serta terdapat tiga meja satu untuk *live cooking* dan dua untuk meja *stall*. tata ruangan yang ada disini ditata sebaik mungkin dengan pernak pernik kaca sehingga terlihat cukup mewah, dan nyaman dimata pengunjung