

RINGKASAN

Manajemen operasi layanan sangat terkait untuk memberikan layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Ini melibatkan memahami kebutuhan pelanggan, mengelola proses yang memberikan layanan, memastikan tujuan perusahaan terpenuhi, sementara juga memperhatikan peningkatan layanan yang berkelanjutan. Ketika kinerja penyedia layanan gagal memenuhi harapan pelanggan, dapat terjadi kegagalan operasi layanan. Dalam industri transportasi yang memberikan kualitas layanan yang tinggi penting bagi perusahaan karena kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan adalah survei dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan purposive sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Bandara Internasional Kualanamu dengan sampel sebanyak 130 responden yang ditentukan dengan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda dengan SPSS. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kegagalan operasi layanan di Bandara Internasional Kualanamu sehingga organisasi bandara harus mampu mengendalikan keseluruhan layanan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kegagalan Operasi Layanan

SUMMARY

Service operations management is very related to deliver services to the customers or the service users. It involves understanding customer's needs, managing the process that deliver the service, ensuring the company objectives are met, while also paying attention to the continual improvement of service. When the performance of a service provider fails to meet customer expectations it can occur service operations failure. In the transportation industry which is delivering high service quality is important for the company because service quality is an important factor in affecting customer satisfaction.

The method used is survey and sampling technique used is nonprobability sampling with purposive sampling. The population in this research is passengers of Kuala Lumpur International Airport with sample counted 130 respondents which determined by questionnaire. Data analysis used in this research is using multiple regression analysis with SPSS. The implication of this research is indicate that overall customer satisfaction influenced by service quality and service operations failures in Kuala Lumpur International Airport, so organizations of airport must be able to control overall services.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Service Operation Failure