

## INTISARI

Industri penerbangan nasional saat ini memasuki era baru yakni persaingan bisnis. Sayangnya persaingan yang terjadi berakibat pada perang harga dan kurang pada persaingan dalam hal layanan pada penumpang. Padahal diperkirakan jumlah penumpang angkutan udara domestic naik 10-15 persen yang diharapkan pada perusahaan penerbangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terbaik bagi penumpangnya. Untuk itu pada penelitian Tugas Akhir ini analisis dilakukan terhadap kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan penerbangan dengan melibatkan para penumpang agar dapat menentukan ukuran kinerja perusahaan. Obyek penelitian ini adalah PT Pelita Air Service. Perusahaan ini bergerak dalam usaha sebagai perusahaan penerbangan nasional yang turut mengembangkan pertumbuhan ekonomi Kawasan Timur Indonesia dengan membuka jalur ke kawasan ini. Sehingga perlu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang bersaing dengan para perusahaan penerbangan lainnya. Pesaing utama yang berada di lingkungan persaingan Pelita adalah PT. Garuda Indonesia dan PT. Merpati Nusantara Airlines. Pengembangan model persaingan perusahaan penerbangan pada penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* dan Teori Permainan. Analisis Teori Permainan sebagai cabang ilmu *Operational Research* dilakukan untuk mendapatkan atribut unggul sebagai strategi dalam memenangkan permainan dan mengetahui atribut lemah agar dapat menjadi pengembangan atribut pelayanan bagi Pelita. Partisipasi penumpang pun dilibatkan lewat pengisian kuesioner penelitian dalam menentukan persyaratan pelayanan yang diinginkan untuk selanjutnya dikembangkan perusahaan pada *House of Quality*. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah Pelita-Garuda memiliki nilai permainan sebesar 0 dan Pelita-Merpati memiliki nilai permainan 4 dengan pemilihan strategi unggul milik Pelita bagi masing-masing permainan adalah atribut yang berhubungan dengan keselamatan dan kenyamanan penerbangan. Hasil rancangan *Quality Function Deployment* didapatkan bahwa atribut yang utama untuk ditingkatkan bagi Pelita adalah faktor promosi dan pelayanan selama penerbangan serta kegiatan reservasi.

*Kata kunci: Teori Permainan, Matriks Pay off, Quality Function Deployment dan House of Quality*