

Sriwijaya Air merupakan salah satu maskapai penerbangan yang termasuk ke dalam kategori *full service airlines* yang sudah beroperasi sejak tahun 2003. Hal yang menjadi permasalahan pada tahun 2009 adalah terjadinya peningkatan jumlah *complain* dari pelanggan, sehingga pelanggan kurang merasa puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Penulisan tesis ini bertujuan untuk: mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang diinginkan pelanggan terhadap sistem pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air, mengukur tingkat kepentingan setiap atribut sistem pelayanan tersebut, mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap sistem pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air dan membandingkan kinerja sistem pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air dengan pesaing, dalam hal ini adalah Garuda Indonesia dan Batavia Air.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari pelanggan dan manajemen Sriwijaya Air. Sedangkan data skunder diperoleh dari hasil penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, internet, dan sebagainya. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan *convenient sampling*. Sedangkan pengolahan data mengacu pada penerapan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 48 atribut pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan terhadap sistem pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air. Secara keseluruhan, pelanggan belum merasa puas terhadap sistem pelayanan maskapai penerbangan ini. Berdasarkan analisis perbandingan kinerja terhadap sistem pelayanan dapat diketahui bahwa, secara keseluruhan pelayanan Garuda Indonesia lebih baik dibanding Sriwijaya Air dan Batavia Air. Kelebihan utama Garuda Indonesia adalah ketepatan waktu keberangkatan dan tiba sesuai jadwal, tersedianya sarana pemesanan tiket secara *online* (e-ticket), tersedianya sarana pembayaran tunai dan kredit card/debet dan tersedianya sarana pembayaran tiket secara *online* (e-payment). Kinerja sistem pelayanan Sriwijaya Air relatif hampir sama dengan Batavia Air. Kelebihan utama Sriwijaya Air dibanding Batavia Air adalah Adanya variasi jadwal/jam penerbangan. Kelebihan utama Batavia Air dibanding dengan Sriwijaya Air adalah tersedianya sarana pemesanan tiket secara *online* (e-ticket), tersedianya sarana pembayaran tunai dan credit card/debet dan tersedianya sarana pembayaran tiket secara *online* (e-payment).

Prioritas utama atribut layanan Sriwijaya Air yang sebaiknya diperbaiki adalah ketersediaan fasilitas *e-ticket*, ketersediaan sarana pembayaran tunai dan credit card/debet, fasilitas *e-payment*, mulusnya kemudi pesawat terutama pada saat *take off* dan *landing*, dan kemampuan staf maskapai penerbangan dalam memberikan solusi terhadap segala permasalahan dengan cepat dan tepat. Untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, atribut teknis yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan adalah: pengembangan desain website Sriwijaya Air, pemberian pelatihan (training) kepada semua staf maskapai penerbangan dan pelaksanaan *Airport Handling* sesuai dengan SOP.

Kata kunci: QFD, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, maskapai penerbangan.

Sriwijaya Air is one of the airlines that is categorized as full service airlines that has been operating since 2003. In 2009 problems arose as indicated from the increased number of customers complaints, as they are less satisfied with the service given. This thesis aimed to: identify the service attributes that customers want from Sriwijaya Airlines service system, measure the level of importance of each attribute, measure the level of customer's satisfaction towards Sriwijaya Airlines service system, and compare the performance of Sriwijaya Airlines service system with other competitors, in this case are Garuda Indonesia Airlines and Batavia Airlines.

This research used primary data collected from customers and Sriwijaya Airlines management. While the secondary data obtained from the earlier research, scientific journals, internet, and so forth. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling and convenient sampling as its methods. While to process the data refers to the application of Quality Function Deployment (QFD) method.

The results showed that there are 48 service attributes desired by customers to Sriwijaya Airlines service system. Overall, the customers are dissatisfied yet with the Sriwijaya Airlines service system. Based on comparative analysis of the performance towards the service system, obtained that overall service of Garuda Indonesia Airlines is better than Sriwijaya Air and Batavia Air. The major advantages of Garuda Indonesia are on time performance, the availability of online ticket booking facilities (e-ticket), the availability of different payment methods whether in cash and credit card/debit card, and the availability of online payment facilities (e-payment). Performance of Sriwijaya Air service system relative equal to Batavia Air. The major advantage of Sriwijaya Airlines compared to Batavia Air is the variations of flight schedule/hours. The major advantage of Batavia Air compared to Sriwijaya Airlines is the availability of online ticket booking facilities (e-ticket), the availability of payment methods in cash and credit card/ debit, and the availability of online ticket (e-payment).

The priority attributes that should be improved by Sriwijaya Airlines are the availability of e-ticket facilities, the availability of different payments methods in cash and credit card/ debit, the availability of e-payment facilities, the smooth running wheel of the aircraft especially during taking off and landing, and the capability of airline staffs in providing solutions towards any problems quickly and accurately. To meet customer expectations, the priorities of technical requirements to be implemented are: Sriwijaya Airlines website development, provision of training to all airlines staff and implementation of Airport Handling based on Standard Operation Procedure (SOP).

Key words: QFD, service quality, customer satisfaction, airlines.