

## INTISARI

Kualitas merupakan salah satu kunci yang dapat menentukan apakah suatu perusahaan dapat sukses melenggang dalam sebuah industri, baik itu industri manufaktur ataupun industri jasa. Agar pelayanan awak kabin sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan maka Garuda Indonesia Training Center (selanjutnya disebut GITC) bertanggung jawab penuh melatih dan mendidik semua awak kabin dan karyawan lainnya agar dapat memberi pelayanan yang berkualitas dan handal sehingga dapat menciptakan insan Garuda Indonesia yang professional.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji persepsi awak kabin terhadap kualitas jasa internal yang diberikan GITC; mengidentifikasi adanya perbedaan persepsi pelanggan internal terhadap layanan jasa *recurrent training* di GITC; dan mengetahui dan mendiskripsikan kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas jasa GITC. Sebanyak 200 peserta GITC yang merupakan awak kabin dipilih dan digunakan sebagai sampel penelitian. Analisis Inservqual dan IPA digunakan untuk menganalisis persepsi kualitas dan kepuasan peserta GITC.

Hasil analisis menemukan aspek pelayanan reliability sebagai aspek yang dinilai sudah memenuhi persepsi layanan yang diharapkan peserta GITC. Aspek responsiveness dan empathy menjadi aspek yang diharapkan memiliki kualitas layanan yang tinggi namun masih belum sesuai dengan harapan peserta. Dan aspek tangible serta aspek assurance menjadi aspek pelayanan yang paling rendah nilainya di antara aspek-aspek kualitas pelayanan yang diberikan GITC.

Kata kunci: kualitas pelayanan, inservqual, IPA

## **ABSTRACT**

Quality is the key of success for company in industry, either manufacture or service industry. In order attendance personel meet standard requirement of company, Garuda Indonesia Training Center (GITC) take the responsibility to train and educating all attendance and flight official so could give best performance and quality service in the end could create professional Garuda Indonesia personel.

The aims of the study was to know and examine attendance perception inservice quality of GITC; identification the gap of quality perseption of GITC recurrent training; knowing and describe level of satisfaction of internal costumer to the GITC service quality. A number of 200 GITC participant i.e attendance personel was chosen and used as sample. Inservqual and IPA was used as analysis tool to examine the quality perception and GITC participant satisfaction.

The finding shows reliability aspect was the best aspect that fully perception of service as expected by GITC participant. The responsiveness and empathy were found as aspects that expected to be high quality service but have not meet the participant expectations. And the tangibles so assurance aspects were aspects that have lowest scoring among the rest of aspect of service quality that giving by GITC.

Keywords: service quality, inservqual, IPA.