

# STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II

Oleh

Weni Wandira

## RINGKASAN

Bandar Udara Radin Inten II merupakan bandara yang bersifat komersial di Lampung. Bandar Udara Radin Inten II berlokasi di Jl. Alamsyah Ratu Prawira Negara KM 28, Branti Natar Lampung Selatan, Lampung. Dan untuk menuju ke pusat Kota memerlukan waktu sekitar 30 Menit. Bandar Udara Radin Inten II Memberikan jasa pelayanan ke penumpang yang akan menaiki pesawat. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi pelayanan prima yang diterapkan Bandar Udara Radin Inten II. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi pada berbagai kegiatan di Bandar Udara Radin Inten II. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Hasil dari penulisan tugas akhir ini menunjukkan penerapan strategi kualitas pelayanan prima yang ada di bandara dimulai dari bukti fisik (*tangibles*) dengan memastikan tampilan fisik dan penampilan petugas. Reabilitas (*reability*) dengan mengoperasikan ketepatan waktu dengan menggunakan platform, daya tanggap (*responsiveness*) dengan mengimplementasikan FIDS (*Flight Information Display system*) dan PAS (*Public Address System*) yang dikontrol oleh unit elektronika bandara. Jaminan (*assurance*) dengan memastikan petugas keramahan (*hospitality*) dan pengetahuan (*knowledge*) dengan pelatihan yang diselenggarakan bandara. empati (*empathy*) dengan memperhatikan penumpang kebutuhan khusus dengan mengimplementasikan kursi roda dan merancang toilet difabel.

**Kata kunci:** Standar pelayanan, kepuasan penumpang, pelayanan prima