

**Evaluasi Kualitas Layanan terhadap Maskapai Penerbangan Citilink**  
**Disti Gita Cindara**  
**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**  
[gitacindaraa@gmail.com](mailto:gitacindaraa@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan terhadap Maskapai Penerbangan Citilink”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap Citilink yang merupakan maskapai *low cost and full service*. Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat Citilink di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta dengan 161 responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* yang berarti bukti fisik mampu memberikan layanan dan fasilitas yang baik kepada konsumen. Kemudian variabel *quality of personel* yang merupakan kualitas dari karyawan maupun pramugari dari Citilink sendiri mampu memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik, saat di bandara maupun di dalam pesawat.

Kata Kunci : *Tangible, Quality of Personel*.



## ABSTRACT

*This research is entitled "Evaluating the Quality of Services for Citilink Airlines". The purpose of this study is to be able to determine the effect of service quality on Citilink which is a low cost and full service airline. The samples used in this study were passengers of the Citilink plane at Adi Sutjipto Yogyakarta Airport with 161 respondents. This research uses descriptive analysis. The results of this study state that the dimensions of service quality are tangible, which means that physical evidence is able to provide good services and facilities to consumers. Then the variable quality of personnel which is the quality of employees and flight attendants from Citilink itself is able to provide services to consumers well, both at the airport and on the plane.*

**Keyword :** *Tangible, Quality of Personnel.*

