

## ***ABSTRAK***

**ZUHDI ILAHI WAKANO 2018. Manajemen Pelayanan Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang Lion Air) dibimbing oleh: (Ansyari Mone dan Nurbiah Tahir)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan jasa penumpang Lion Air di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dan untuk mengetahui strategy pegawai PT Lion Air dalam memberikan pelayanan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif atau melalui wawancara penumpang dan juga pegawai, dimana penulis mewawancarai 5 orang pegawai Lion Air dan 10 orang penumpang Lion Air. Dari hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa, pesawat lion air merupakan pesawat yang sangat di minati oleh banyak penumpang dengan fasilitas yang cukup dan bisa menjadi pesawat yang terbaik untuk kedepannya.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan