

ABSTRAK

Dila Dwi Mardani, Fatmawati dan Andi Rosdianti Razak. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerbangan Di PT Phinisi Wisata Kota Makassar.

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan penerbangan terhadap kepuasan pelanggan di PT Phinisi Wisata Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian kausalitas dan dilaksanakan di PT Phinisi Wisata Kota Makassar dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data yang dikumpulkan dengan metode kuantitatif yang dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Phinisi Wisata Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan dari hasil persepsi dengan nilai rata-rata sebanyak 3.53 sangat setuju. (2) *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Phinisi Wisata Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan dari hasil persepsi dengan nilai rata-rata sebanyak 3.52 sangat setuju. (3) *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Phinisi Wisata Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan dari hasil persepsi dengan nilai rata-rata sebanyak 3.48 sangat setuju. (4) *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Phinisi Wisata Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan dari hasil persepsi dengan nilai rata-rata sebanyak 3.42 sangat setuju. (5) *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Phinisi Wisata Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan dari hasil persepsi dengan nilai rata-rata sebanyak 3.67

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan