

ABSTRAK

Ramlawati Ibrahim, Nim 931410089. Kualitas Pelayanan Di Bandara Djalaludin Gorontalo. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo. Tahun 2014. Di bawah Bimbingan **Dra. Irina Popoi, S.Pd, M.Pd** sebagai Pembimbing I dan **Melan Angriani Asnawi S.Pd, M.Si** sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, dimana peneliti sebagai instrument utama dalam pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat sesuai dengan kebutuhan peneliti. Sedangkan analisis data yang dilakukan melalui tiga langkah yaitu, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Bandara Djalaludin Gorontalo dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang ada di bandara Djalaludin Gorontalo terbukti kehandalan dan daya tanggap cukup baik, walaupun masih ada beberapa fasilitas penunjang bandara yang harus terus dibenahi dalam rangka meningkatkan pelayanan yang diharapkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan