

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (AIRQUAL) TERHADAP KINERJA DAN KEUNGGULAN BERSAING PADA MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA**”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (airqual) terhadap kinerja dan keunggulan bersaing pada maskapai penerbangan garuda indonesia

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Maskapai Garuda. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen pengguna Maskapai Garuda. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Layanan (AIRQUAL) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, Kualitas Layanan (AIRQUAL) berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing dan kinerja berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kinerja dan keunggulan Bersaing

KATA PENGANTAR