

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab dan pelayanan maskapai Airasia pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan. Fokus permasalahan yang di analisis adalah apa kompensasi yang diberikan kepada penumpang terkait perubahan jadwal Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif .sample responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang mengalami perubahan jadwal dan karyawan Airasi.Penelitian ini dilakukan di Bandara Juanda Surabaya terminal 2 dan kantor Airasia di Graha Pena.Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam oleh peneliti adalah observasi,wawancara dan dokumentasi,serta menggunakan tiga tahap analisis data yaitu reduksi data,sajian data dan penarikan kesimpulan.Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa a)Maskapai harus mengganti kerugian yang diderita penumpang jika terdapat perubahan jadwal sesuai dengan peraturan yang berlaku.Hak yang didapat oleh penumpang adalah meminta ganti rugi terhadap perusahaan pengangkut udara.Meski kenyataannya alasan dari perubahan jadwal tersebut tidak sepenuhnya kesalahan Maskapai, b)proses penyelesaian klaim pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal yaitu dengan cara mengajukan *Eform* melalui *online* di *website* resmi Airasia, c)Beralihnya tanggung jawab maskapai penerbangan kepada penumpang dimulai dari sebelum masa penerbangan(*pre-flight service*),pada saat penerbangan(*in-flight service*) dan berakhir setelah penerbangan(*post-in flight service*),c)Persepsi perubahan jadwal berpengaruh negative pada kepuasan penumpang,perusahaan seharusnya meningkatkan kinerja pelayanan yang baik pada konsumen agar mengurangi kerugian.

**Kata kunci : Tanggung jawab ,kompensasi,pelayanan maskapa**

## ABSTRACT

*This study to a loss to consumers. This research aims to determine how the airline's responsibilities and service to passengers who have changed their flight schedules. The focus of the problem in the analysis is what compensation given to the passenger related to the schedule change type of study used is descriptive using qualitative methods. Sample respondents in this study are Schedule changes and employees of the Airasi. This research was conducted at the Juanda Surabaya Airport Terminal 2 and Airasia office in Graha Pena. Technical collection of data used in the researchers is the observation, interviews and Documentation, Seta uses three stages of data analysis namely data reduction, data feeds and withdrawal of conclusions. The results of this study indicate that a) the airline must reimburse the losses suffered by the passenger if there is a schedule change in accordance with the prevailing regulations. The rights obtained by the passengers are to seek compensation for air carriers. Although in fact the reason for the change of schedule is not fully the fault of the airline, b) the process of resolving the claim on the passenger who changed the schedule by submitting Eform through online at Airasia official website, c) The responsibility of the flight to the passenger starts from the pre-flight service, during the flight*

*(in-flight service) and expires after the flight (post-in flight service), C) The perception of schedule change negative effect on the satisfaction of passengers, the company should improve the performance of good services to consumers to reduce losses.*

**Key words: Responsibilities, compensation, airline service**