

## **ABSTRAK**

**Zhafirah Hidayah Bari, 17823129**

**Analisis Komunikasi Pelayanan Awak Kabin Pada Penumpang Lansia Jamaah Haji Maskapai Wamos Air**

Kata kunci : Komunikasi Pelayanan, Awak Kabin, Penumpang Lansia, Jamaah Haji, Wamos Air

(xi+58+lampiran)

Penelitian ini berjudul “Analisis Komunikasi Pelayanan Awak Kabin Pada Penumpang Lansia Jamaah Haji Maskapai Wamos Air. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi pelayanan awak kabin maskapai Wamos Air terhadap penumpang lansia jamaah haji. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Teori pada penelitian ini menggunakan teori Action Assembly yang dikembangkan oleh John Greene, melalui wawancara dengan lima narasumber yaitu bagian dari awak kabin Wamos Air, penelitian ini berfokus pada komunikasi pelayanan yang dijalankan kepada penumpang lansia jamaah haji Wamos Air. Temuan menunjukkan bahwa pendekatan yang ramah dan tulus menjadi awal yang penting dalam membangun hubungan baik dengan penumpang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting dalam meningkatkan pemahaman penumpang lansia terhadap informasi yang disampaikan. Awak kabin perlu menggunakan bahasa yang sederhana, mengulang informasi, serta memperhatikan ekspresi wajah dan bahasa tubuh untuk memastikan penumpang lansia merasa nyaman dan diperhatikan. Selain itu, memberikan jawaban yang akurat terhadap pertanyaan penumpang juga merupakan bagian dari pentingnya komunikasi dengan lebih efektif.

Daftar Pustaka (2005-2024)