

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui layak atau tidaknya rencana pengembangan pelayanan PT Angkasa Pura Solusi yaitu Sapphire Lounge khusus penumpang umroh. Hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini adalah berdasarkan data yang diperoleh dari PT Angkasa Pura Solusi, penulis melihat adanya penurunan tamu reguler yang diikuti oleh penurunan pendapatan pada satu tahun terakhir, kemudian terjadi peningkatan terhadap jumlah tamu penumpang umroh dibandingkan dengan jumlah tamu reguler.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah aspek-aspek studi kelayakan bisnis yaitu, aspek pemasaran dan aspek teknis. Analisis aspek pemasaran dilakukan untuk mengetahui intensitas persaingan dan kesesuaian strategi pemasaran yang digunakan Sapphire Lounge. Analisis aspek teknis dilakukan untuk menentukan lokasi yang tepat, menentukan *layout* yang sesuai dan menentukan teknologi yang tepat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan tiga orang karyawan PT Angkasa Pura Solusi, observasi, serta dokumentasi. Teknik analisis data dari penelitian ini dilakukan dengan salah satunya melakukan pengecekan data penulis melakukan teknik triangulasi dan menggunakan analisis data kualitatif menggunakan komputer.

Hasil penelitian ini menggambarkan hasil wawancara dengan karyawan PT Angkasa Pura Solusi lalu didapatkan hasil analisis dari aspek pemasaran dan aspek teknis. Hasil penelitian juga dilengkapi dengan observasi penulis serta dokumentasi.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah rencana pengembangan pelayanan PT Angkasa Pura Solusi pada Sapphire Lounge layak didirikan jika sudah memenuhi aspek pemasaran dan aspek teknis dalam studi kelayakan bisnis. Lalu penulis juga memberikan saran kepada perusahaan agar lebih memerhatikan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: pelayanan, pemasaran, studi kelayakan bisnis, teknis.