

INTISARI

Peranan penyedia jasa layanan penerbangan sebagai sarana transportasi udara menjadi semakin penting. Dalam hal ini kondisi persaingan antar maskapai atau *airlines* menjadi ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan penerbangan adalah kepuasan penumpang. Pada dasarnya kepuasan penumpang merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja terhadap kenyataan yang dirasakan.

Kriteria pemilihan penerbangan terbaik merupakan salah satu sumber daya yang memberikan pengaruh kepuasan bagi penumpang *airlines*. Dalam memilih *airlines* yang tepat, terdapat beberapa kriteria yang perlu diperhatikan oleh pihak penumpang *airlines* sesuai dengan determinan kualitas jasa (Kotler, 1994), yaitu: *tangible* (wujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Pengambilan keputusan untuk memilih kriteria, sub kriteria, dan alternatif penerbangan terbaik untuk objek penelitian di Bandara Adisutjipto Yogyakarta diolah dengan metode *Fuzzy-Analytical Hierarchy Process*.

Urutan pemilihan kriteria penerbangan terbaik dari hasil penelitian di Bandara Adisutjipto Yogyakarta sebagai berikut berurut-urut adalah: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Tangible* (wujud fisik), *Empathy* (kepedulian), dan *Assurance* (jaminan). Urutan pemilihan alternatif *airlines* terbaik dari hasil penelitian di Bandara Adisutjipto Yogyakarta sebagai berikut berurut-urut adalah: Garuda Indonesia, Air Asia, Lion Air, dan Batavia Air.

Kata kunci : Kepuasan Penumpang; Kriteria Pemilihan; Determinan Kualitas Jasa; *Fuzzy-Analytical Hierarchy Process*.