

## INTISARI

Kota Yogyakarta merupakan daerah tujuan wisata favorit di Indonesia. Kunjungan wisatawan semakin meningkat setiap tahunnya. Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta merupakan pintu gerbang utama masuknya wisatawan di Yogyakarta. Oleh karena itu, Tugas akhir ini mengangkat penelitian tentang kualitas pelayanan *customer service* dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa bandara.

Tujuan diangkat penelitian ini untuk mengetahui seberapa penting kualitas pelayanan *customer service* dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa bandara agar dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandara. Penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan penelitian kualitatif eksploratori dengan metode observasi partisipan, dokumentasi, dan wawancara dengan alat penelitian berupa kuesioner.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa bandara berpengaruh pada penilaian kepuasan pengguna jasa. Hasilnya menunjukkan sudah tercipta kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* yang didukung oleh data kuesioner yang menyatakan tingkat kepuasan mendapat perolehan yang tinggi. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik oleh *customer service* berpengaruh kepada kepuasan pengguna jasa bandara sehingga pengguna jasa bandara memberikan nilai yang tinggi untuk tingkat kepuasan kualitas pelayanan petugas *customer service*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Informasi, PT Angkasa Pura I (Persero), Bandar Udara Internasional Adisutjipto.

## ABSTRACT

*Yogyakarta is a favorite tourist destination in Indonesia. The tourist visits are increasing every year. Adisutjipto International Airport of Yogyakarta is the main gate of tourists in Yogyakarta. Therefore, this final paper discusses a research about the service quality of the customer service in giving information to the airport's serviceusers.*

*The purpose of this research is to comprehend how important the service quality of the customer service is in providing the informational service to the airport's service users in order to give impacts to the users. This research conducted by the researcher in the final paper uses an exploratory qualitative research with the methods of participants' observation, documentation, and interview with the research's tool which is questionnaire.*

*This research shows that the service quality of the customer service in providing information to the airport's users affects the satisfaction assessment of the service users. The results prove that there has been the satisfaction on the service given by the customer service. This is supported by the questionnaire stating that the level of satisfaction is relatively high. Thus, the quality of the good service by the customer service influences the airport's service users' satisfaction, so that the users give a high grade for the satisfaction's level of the service quality done by the customer service's staff.*

*Keywords: Service Quality, Customer Service, Information, PT Angkasa Pura I (Persero), Adisutjipto International Airport.*