

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on tourist satisfaction who had been passengers of Citilink Indonesia flight on Yogyakarta (JOG) to Jakarta (CGK and HLP) routes. This research employs a descriptive quantitative method by taking samples of 100 tourists who have taken Citilink Indonesia's flight on the indicated routes. Meanwhile, the research instrument used in this research was a questionnaire compiled based on 5 Dimensions of SERVQUAL with 26 attribute statements about service quality. Questionnaire was made using Google Forms and distributed online. Furthermore, the data obtained were analyzed using the Importance-Performance Analysis. This method aims to determine the level of satisfaction and mapping the attributes which services are satisfactory and unsatisfactory. The result of Importance-Performance Analysis shows that the Importance level is at 3,75 while the Performance level is at 3,78. Furthermore, the Importance-Performance Matrix is showing that 14 service attributes are on Quadrant B which determined that the service quality is satisfactory and meets the Importance level of tourist.

Keyword: service quality, tourist satisfaction, Importance-Performance Analysis, SERVQUAL

INTISARI

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang pernah menggunakan maskapai Citilink Indonesia pada rute Yogyakarta (JOG) tujuan Jakarta (CGK dan HLP). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wisatawan yang pernah menggunakan jasa maskapai Citilink Indonesia pada rute tersebut. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa SERVQUAL dengan 26 atribut pernyataan tentang kualitas layanan. Kuesioner dibuat menggunakan aplikasi *Google Forms* dan disebarluaskan secara daring. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan memetakan atribut layanan. Hasil *Importance-Performance Analysis* menunjukkan Tingkat Kepentingan wisatawan berada pada angka 3,75 dan Tingkat Kinerja maskapai berada pada angka 3,78. Hasil pemetaan menggunakan *Importance-Performance Matrix* didapatkan hasil bahwa 14 atribut pelayanan berada pada Kuadran B yang berarti memiliki kualitas baik dan memenuhi tingkat kepentingan wisatawan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, *Importance-Performance Analysis*, SERVQUAL