

INTISARI

Bandar Udara Adisutjipto merupakan satu-satunya bandar udara di DIY, dan juga merupakan gerbang wisata untuk daerah DIY dan Jawa Tengah. Sebagai bandar udara yang memiliki wilayah pelayanan yang cukup luas, maka sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang ada di Bandar Udara Adisutjipto. Pada penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin dicapai antara lain mengetahui kualitas pelayanan, menentukan jenis pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, dan merumuskan upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada penumpang, pegawai operasional, dan manajemen untuk mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi dalam sistem pelayanan yang ada menggunakan metode *Servqual*. Selain itu analisis model Kano digunakan untuk mengetahui jenis layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan dan ketidakpuasan penumpang di Bandar Udara Adisutjipto dengan cara menempatkan setiap jenis layanan ke dalam kategori Kano.

Berdasarkan analisis menggunakan metode *Servqual* dan model Kano ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Bandar Udara Adisutjipto masih perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja manajemen dan pegawai operasional. Selain itu perhatian personal kepada penumpang, fasilitas ruang tunggu yang menarik dan pemahaman kebutuhan penumpang secara spesifik merupakan 3 jenis pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Bandar Udara Adisutjipto.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Servqual*, Kano, Kepuasan

ABSTRACT

Adisutjipto Airport is the only airport in DIY, and a tourist gate for DIY and Central Java. As an airport that has a fairly large service area, it is very important to ensure the quality of services available at Adisutjipto Airport. In this study there are several goals to be achieved, knowing the quality of service, determining the type of service that affects passenger satisfaction, and formulating efforts that can be done to improve the quality of service at Adisutjipto Airport of Yogyakarta.

This research was conducted by giving questionnaires to passengers, operational staff, and management to identify gaps that occur in existing service systems using the Servqual method. In addition, the Kano model analysis was used to determine the types of services that affect passenger satisfaction and dissatisfaction at Adisutjipto Airport by placing each type of service into the Kano category.

Based on the analysis using the Servqual and Kano models, it was found that the quality of service at Adisutjipto Airport still needed to be improved. Improving the quality of this service can be done by improving the performance of management and operational employees. In addition, personal attention to passengers, attractive waiting room facilities and understanding of passenger needs specifically are the 3 types of services that are the top priority for improving their performance in an effort to improve the quality of existing services at Adisutjipto Airport.

Keywords: Service Quality, Servqual, Kano, Satisfaction