



ABSTRAK

Bandara Internasional Adisutjipto merupakan salah satu bandara internasional yang ada di Yogyakarta. Banyaknya wisatawan yang datang ke Yogyakarta menggunakan transportasi udara menyebabkan pihak bandara harus menyediakan berbagai pelayanan yang memadai untuk pengguna jasa. Tugas akhir ini mengangkat analisa komponen *customer experience* yang ada di Bandara Internasional Adisutjipto dan juga persepsi pengguna jasa mengenai pelayanan *customer experience*.

Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode observasi partisipatif, wawancara, angket, dan dokumentasi. Jenis data yang diambil adalah data kualitatif, dengan pengambilan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari observasi langsung, wawancara, dan juga kuesioner (angket), sedangkan data sekunder didapatkan dari buku maupun sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga komponen *customer experience* ada di Bandara Internasional Adisutjipto. Persepsi dari pengguna jasa menunjukkan hal positif bahwa mayoritas pengguna jasa mendapatkan *sensory experience*, *emotional experience*, dan juga *social experience* saat menggunakan jasa Bandara Internasional Adisutjipto.

Kata kunci : Bandara Adisutjipto, Customer Experience, Pelayanan



ABSTRACT

Adisutjipto International Airport is one of the international airports in Yogyakarta. The large number of tourists who come to Yogyakarta using air transportation causes the airport to provide a variety of adequate services for customers. This final project raises the analysis of customer experience components at Adisutjipto International Airport and also perceptions of customers regarding customer experience services.

The writing of this thesis uses the method of participatory observation, interviews, questionnaires, and documentation. The type of data taken is qualitative data, with primary and secondary data collection. Primary data obtained from direct observation, interviews, and also questionnaires, while secondary data obtained from books and other sources related to this study.

The results obtained from this study indicate that the three components of customer experiences at Adisutjipto International Airport. The perception of customers shows that the majority of customers get sensory experience, emotional experience, and social experience when using the services of Adisutjipto International Airport.

Key words : Adisutjipto Airport, Customer Experience, Service