

INTISARI

Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menjadi suatu tolok ukur kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Menurut hasil CSI tahun 2018 dan 2019 terdapat beberapa indikator yang selalu berskala rendah dengan indikator yang lain selama dua tahun berturut-turut. Perubahan yang tidak dilakukan dapat menyebabkan dampak negatif terhadap penumpang maupun bandar udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa bandar udara terkait indikator hasil CSI yang memiliki jumlah skala rendah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif evaluatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Data primer dalam penelitian ini berbentuk catatan hasil observasi kondisi fasilitas terkini dan hasil wawancara langsung dengan unit *Airport Service & Hospitality* Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Data sekunder berbentuk sumber data berupa jurnal, buku, artikel, laman yang berhubungan dengan CSI dan informasi Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Tahap analisa data pada penelitian ini adalah mengorganisasikan data, memilah data, dan menganalisa data.

Hasil dari penelitian menunjukkan dengan metode CSI, pengguna jasa kurang puas dengan fasilitas yang tersedia di bandar udara. Upaya yang dilakukan pengelola untuk meningkatkan kualitas fasilitas tidak memberikan kepuasan pengguna jasa secara maksimal. Unit *Airport Service & Hospitality* membuat beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan hasil CSI salah satunya melakukan pengecekan rutin.

Kata Kunci : Pengguna Jasa, Fasilitas, *Customer Satisfaction Index*, PT Angkasa Pura I (Persero), Bandar Udara Internasional Adisutjipto

ABSTRACT

The results of the Customer Satisfaction Index (CSI) serve as a benchmark for the satisfaction of users of Adisutjipto International Airport services. According to CSI results in 2018 and 2019 there are several indicators that are always low scale with other indicators for two years in a row. Changes that are not made can cause a negative impact on passengers and airports. This study aims to determine the satisfaction of airport service users related to CSI outcome indicators which have a low scale amount.

This research uses descriptive evaluative research type. Data collection techniques such as observation, interview, literature, and documentation. Primary data in this study take the form of observations of the latest facility conditions and direct interviews with the Airport Service & Hospitality unit of Adisutjipto International Airport. Secondary data in the form of data sources in the form of journals, books, articles, pages related to CSI and Adisutjipto International Airport information. The data analysis stage in this research is to organize data, sort data, and analyze data.

The results of the study show that with the CSI method, service users are less satisfied with the facilities available at the airport. Efforts by managers to improve the quality of facilities do not provide maximum service user satisfaction. The Airport Service & Hospitality Unit made several strategies to improve the quality of CSI facilities and results, one of which was to carry out routine checks.

Keywords : *Customer, Facilities, Customer Satisfaction Index, PT Angkasa Pura I (Persero), Adisutjipto International Airport*