

## INTISARI

Kota Yogyakarta merupakan daerah tujuan wisata yang banyak dikunjungi di Indonesia. Kunjungan wisatawan semakin meningkat setiap tahunnya. Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta merupakan pintu gerbang masuknya wisatawan di Yogyakarta. Dengan adanya bandara tidak luput pula fasilitas disediakan kepada pengunjung. Oleh karena itu, Tugas akhir ini mengangkat penelitian tentang kejelasan tanda-tanda informasi fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan diangkat penelitian ini untuk mengetahui seberapa jelas tanda-tanda informasi terkait fasilitas yang ada di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta agar pengunjung bandara dapat dengan mudah mengetahui letak fasilitas serta untuk mengetahui seberapa puas dengan fasilitas yang ada di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan penelitian gabungan dengan metode observasi partisipan, dan dokumentasi dengan alat penelitian berupa kuesioner.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan dan kejelasan tanda-tanda informasi fasilitas berpengaruh kepada kepuasan pengguna jasa bandara. Selain itu, hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan juga ada pada pelayanan petugas bandara terhadap pengguna jasa yang membutuhkan bantuan. Hasilnya menunjukkan sudah tercipta kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas bandara, akan tetapi pengguna jasa masih tidak puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta serta pengguna jasa masih kurang puas dengan tanda informasi fasilitas toilet dan mushola yang dinilai kurang jelas sehingga menyebabkan banyak kesalahan bagi pengguna jasa bandara apabila akan memasuki fasilitas tersebut.

***Kata Kunci : Tanda-tanda Informasi, Fasilitas, Signage, PT. Angkasa Pura (I) Persero, Bandara Internasional Adisutjipto***

## ABSTRACT

*Yogyakarta is a popular tourist destination in Indonesia. Tourist visits are increasing every year. Yogyakarta Adisutjipto International Airport is the gateway for tourists to enter Yogyakarta. With the airport there is no escape from the facilities provided to visitors. Therefore, this final project raises research on the clarity of facility information signs to improve customer satisfaction.*

*The purpose of this research is to find out how clear the signs of information related to existing facilities at Yogyakarta Adisutjipto International Airport are so that airport visitors can easily find out the location of the facility and to find out how satisfied with the facilities at Yogyakarta Adisutjipto International Airport. The research used by researchers in writing this final project uses mixed method research with participant observation methods, and documentation with research tools in the form of questionnaires.*

*This research shows that the application and clarity of facility information signs affect the satisfaction of airport service users. In addition, things that can affect customer satisfaction also exist in the service of airport officers towards service users who need help. The results show satisfaction has been created from the services provided by airport officials, but service users are still dissatisfied with the facilities provided by the Yogyakarta Adisutjipto International Airport and service users are still not satisfied with information signs of toilet and prayer facilities which are considered to be unclear, causing many errors for airport service users if they are about to enter the facility.*

***Keywords: Information Signs, Facilities, Signage, PT. Angkasa Pura (I) Persero, Adisutjipto International Airport***