

## INTISARI

Kepuasan pelanggan merupakan wujud perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Apabila kinerja perusahaan sama atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Apabila kinerja perusahaan dibawah tingkat harapannya, maka pelanggan merasa tidak puas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta kepada pengguna jasa pesawat terbang dan mencari faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sample yang dibutuhkan sebanyak 100 orang dengan kriteria responden yaitu setiap orang yang pernah menggunakan jasa pesawat terbang di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan model *servqual* untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dengan kinerja perusahaan, dan metode *Importance Performance Analysis* IPA untuk mengetahui faktor yang paling penting dalam kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian dari analisis kesenjangan antara kinerja dan harapan menunjukkan bahwa kinerja Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta cukup memuaskan harapan pelanggan, sedangkan faktor yang penting dalam kepuasan pelanggan adalah atribut *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap. Ketiga atribut ini perlu dipertahankan serta ditingkatkan. Saran yang bisa diberi kepada pihak Bandara Adisutjipto adalah memperbaiki variabel layanan yang belum memenuhi harapan pelanggan yaitu *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti fisik), dengan cara mengalihkan karyawan pada dimensi yang kurang penting ke dimesi yang dianggap penting.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, *servqual*, IPA (*Importance Performance Analysis*), analisis kesenjangan, kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*Customer satisfactory is a manifestation of customer's feelings after comparing their expectation with firm's performance. If firm's performance is equal or exceeded customer's satisfaction then customer is satisfied. If firm's performance lies below customer's expectation, then customer is unsatisfied.*

*This research aims to understand service quality of Adisucipto International Airport, Yogyakarta for their customers and to find the most significant factor that affects customer's satisfaction. The required sample is 100 participants along with certain criteria; has used the flight service at Adisucipto International Airport, Yogyakarta. This research used servqual model to understand the gap between expectation and performance of the company and Importance Performance Analysis method to find the critical factor in customer's satisfaction.*

*The result of the research from the gap analysis between performance and expectation shows that the performance of Adisucipto International Airport, Yogyakarta has satisfied customer's expectation, whereas the most important factor in customer's satisfaction is reliability, empathy and responsiveness attribute, because after using method Importance Performance Analysis the third attribute in quadrant (B) Keep Up The Good Work. Those attributes need to be maintained and improved. Suggestions for improvements is to improve service variable which has not meet customer's expectation which are assurance and tangible attributes with switching employees from unimportant dimension to important dimension.*

**Keywords :** *quality service, servqual, IPA (Importance Performance Analysis), gap analysis, costumer satisfaction.*