

ABSTRAK

Lion Air yang berbasis di Indonesia, menduduki peringkat sebagai maskapai internasional terburuk dengan skor 0,72. Lion Air tercatat memiliki tingkat kedatangan sebesar 42,27 persen, yang berarti maskapai tersebut lebih sering terlambat dari pada tepat waktu. Hal ini dapat mengakibatkan menurunnya kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Keselamatan terhadap Kepuasan Penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi liner berganda dan pengolahan data menggunakan *software* SPSS 15. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan hasil uji Hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) dan Persepsi Keselamatan (X2) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang disebabkan oleh kualitas layanan yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya (*tangible*), (*reliability*), (*responsiveness*), (*assurance*), dan (*emphaty*). Kemudian indikator variabel persepsi keselamatan yang terdiri dari *safety*, *security*, dan *time saving*.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Keselamatan, Kepuasan Penumpang.