

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT SEBAGAI BANDARA TERBAIK DI INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**Oleh:
Ryan Elhaythami
19050004**

ABSTRAK

Bandara memiliki tujuan untuk dapat memberikan layanan yang responsiveness terhadap keinginan dan kebutuhan penumpang yang dimana juga diikuti dengan penyampaian yang runtut dan mudah dipahami oleh penumpang, perhatian yang tulus dan dekat kepada penumpang sehingga kita bisa mengetahui kebutuhan serta keinginan dari penumpang. Analisis dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 24 dengan Teknik Analisis Data, Uji Hipotesis dan Asumsi Klasik dimana Teknik pengumpulan data menggunakan Kuisisioner. Dari hasil analisis disimpulkan bahwa kualitas layanan di Yogyakarta Internasional Airport memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dimana semua variabel dinyatakan valid dan reliabel dengan koefisien determinasi R square sebesar 0,697 atau 69,7% kepuasan penumpang dijelaskan oleh variabel reliabilitas, empati dan daya tanggap yang memiliki tingkat hubungan yang kuat antara masing-masing variabel terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, IBM Statistic SPSS 24

