

**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN OPERASIONAL PENERBANGAN  
DOMESTIK DI NEW YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT DENGAN  
METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

**Mia Ardina**

**16050099**

**ABSTRAK**

*Persaingan dalam bisnis layanan jasa pada masa sekarang benar-benar berkembang pesat. Banyak perusahaan berusaha meningkatkan layanannya untuk mempertahankan pelanggannya, dalam hal ini yaitu PT. Angkasa pura I sebagai pengelola New Yogyakarta International Airport. Dalam membina hubungan baik antara perusahaan dan konsumen, salah satunya adalah melalui layanan, sehingga penting untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Mengukur kepuasan layanan dalam hal ini yaitu penumpang sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi kinerja serta menemukan bagian mana saja yang membutuhkan peningkatan.*

*Pada penelitian ini dilakukan penyusunan kuesioner yang berisi atribut kualitas jasa dan disebarakan kepada 100 orang penumpang penerbangan domestik di New Yogyakarta International Airport untuk mendapatkan data berupa penilaian tingkat kinerja dan harapan. Data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan software SPSS 18 untuk mengetahui valid dan reliabel nya data tersebut, kemudian diolah dengan metode Importance Performance Analysis (IPA).*

*Dari data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan rata-rata skor kinerja lebih besar dari rata-rata total skor harapan dan rata-rata skor kinerja sama dengan rata-rata total skor harapan sehingga pelayanan yang ada di New Yogyakarta International Airport khususnya pada penerbangan domestik dinilai sudah memuaskan.*

*Kata kunci: kepuasan layanan, Importance Performance Analysis (IPA)*