

## **ABSTRAK**

Bandar udara memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta maka pihak bandara perlu mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada penumpang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang keberangkatan dan kedatangan di Bandara YIA. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan, dan dilakukan perhitungan menggunakan metode IPA untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan yang kemudian diolah menjadi Diagram Kartesius. Berdasarkan hasil pengolahan data metode CSI yaitu sebesar 79,62% dikategorikan puas, dan berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode IPA dari 20 atribut terdapat 3 atribut dalam kuadran I yang berarti harus diperbaiki dan ditingkatkan.

**Kata kunci :** **Kepuasan Penumpang, Kepuasan Pelayanan, *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)***