

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap *Unit Lost and Found* pada maskapai *Citilink* di Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) yang dirumuskan dalam tiga pertanyaan utama penelitian, yaitu bagaimana penanganan komplain di *Unit Lost and Found* pada maskapai *Citilink*, berapa indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Unit Lost and Found*, dan kendala apa saja yang sering dialami oleh *Unit Lost and Found* dalam memberikan solusi penanganan komplain penumpang maskapai *Citilink*.

Penelitian ini menggunakan *mixed methods* dengan jenis pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, survei, wawancara, studi kepustakaan dan kuisioner melalui *google form* kepada pelanggan yang pernah mengalami kehilangan bagasi, kerusakan bagasi dan menggunakan layanan *Unit Lost and Found* di Bandara YIA. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan indeks kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan komplain di *Unit Lost and Found* pada maskapai *Citilink* pada dimensi *Tangible* dengan nilai sebesar 56,67% sehingga dapat dikatakan hasil yang cukup bagi pelanggan. Indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Unit Lost and Found* pada dimensi *Responsiveness* menunjukkan hasil yang cukup karena ditandai dengan nilai 55,55%. Indeks kepuasan dimensi *Reliability* serta *Assurance* dikatakan puas karena ditandai dengan nilai sebesar 67,77% dan dimensi *Empathy* dinilai cukup karena ditandai dengan nilai sebesar 57,77%.

Selain itu, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa alasan utama adanya keluhan dari penumpang karena ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik, sangat penting dalam memenuhi harapan dan menghindari keluhan atau komplain dari pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelanggan, Maskapai