

**PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA TERMINAL  
KARGO DOMESTIK DI PT. ANGKASA PURA LOGISTIK  
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
YOGYAKARTA KULON PROGO**

*Femira Jumarfianny Sila  
19020004*

**ABSTRAK**

Pertumbuhan kargo udara di Indonesia berkembang seiring dengan perkembangan penerbangan domestik. Persaingan bisnis yang ketat mendorong pertumbuhan kargo dengan waktu pengiriman yang lebih cepat dan tepat. Bandar Udara Internasional Yogyakarta menjadi penghubung bagi bandara domestik dan perintis di Yogyakarta. Angkutan udara dan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta terus meningkat, menunjukkan prospek angkutan udara yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kinerja yang memadai sangat diperlukan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat umum dan agen kemudian dilakukan perhitungan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan dan kepentingan yang kemudian akan di *plotting* ke Diagram Kartesius dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil dari penelitian ini berdasarkan dari perhitungan menggunakan IPA diketahui, bahwa responden dari masyarakat umum memiliki rata-rata tingkat kesesuaian atribut sebesar 93.51% dan 75.72% untuk agen dan nilai tingkat kesesuaian dari masing-masing pengguna tersebut masuk dalam kriteria sangat sesuai untuk masyarakat umum dan sesuai untuk agen. Hasil perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap pengolahan data yang telah dilakukan oleh pihak terminal kargo incoming terhadap masyarakat umum adalah sebesar 80.05% dan terhadap Agen sebesar 86,45% dan nilai indeks dari masing-masing pengguna tersebut masuk dalam kriteria Puas untuk masyarakat umum dan Sangat Puas untuk Agen.

**Kata kunci:** Pengukuran Kinerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, IPA (*Importance Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*).

**MEASUREMENT OF SERVICE PERFORMANCE AT THE DOMESTIC  
CARGO TERMINAL AT PT. ANGKASA PURA LOGISTICS  
YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT BRANCH KULON  
PROGO**

*Femira Jumarfiandy Sila*

*19020004*

**ABSTRACT**

*The growth of air cargo in Indonesia is growing along with the development of domestic flights. Tight business competition drives the growth of cargo with faster and more precise delivery times. Yogyakarta International Airport is a hub for domestic and pioneer airports in Yogyakarta. Air freight and passengers at Yogyakarta International Airport continue to increase, indicating good prospects for air transportation. Therefore, adequate service quality and performance are needed. This research was conducted by distributing questionnaires to the general public and agents and then calculating using the IPA (Importance Performance Analysis) method to determine the value of satisfaction and importance levels which will then be plotted onto the Cartesian Diagram and CSI (Customer Satisfaction Index) to determine the overall level of user satisfaction. The results of this study based on calculations using IPA are known, that respondents from the general public have an average attribute suitability level of 93.51% and 75.72% for agents and the value of the suitability level of each user is included in the criteria very suitable for the general public and suitable for agents. The results of calculations using the Customer Satisfaction Index (CSI) on data processing that has been carried out by the incoming cargo terminal for the general public are 80.05% and 86.45% for agents and the value of the index. from each of these users falls into the Satisfied criteria for the general public and Very Satisfied for Agents.*

***Keywords: Performance Measurement, Service Quality, Customer Satisfaction, IPA (Importance Performance Analysis), CSI (Customer Satisfaction Index).***