

**ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN TERHADAP FASILITAS
DI BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

Ratna yektiningrum

14050109

ABSTRAK

Pelayanan jasa terkait bandar udara disebutkan diantaranya adalah penyewaan ruangan. Sebagaimana penumpang, penyewa ruangan atau toko di Bandar udara juga termasuk pengguna layanan yang disediakan oleh pihak pengelola Bandar udara. Tentunya penyewa ruangan atau toko tersebut juga menginginkan pelayanan atau fasilitas yang sesuai dengan harga sewa yang diberikan oleh pihak pengelola Bandar udara. Pelayanan atau fasilitas tersebut tentunya diharapkan dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap fasilitas di Bandar udara adisutjipto diperlukan data yang cukup berupa penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja dari penyedia layanan. Data yang dimaksud berasal dari kuisioner tingkat kepentingan dan kepuasan yang dibagikan kepada 30 responden yaitu penyewa ruangan di Bandar udara Adisutjipto. Data yang didapat kemudian diolah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis serta perhitungan Costumer Satisfaction Index, sehingga dapat diketahui nilai tingkat kepuasan pengguna layanan di Bandar udara Adisutjipto.

Dari hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pada kategori 'Cukup Puas' dengan skor yang diberikan sebesar 0.6062 atau 60.62% dengan 6 fasilitas atau item pelayanan pada kuadran I, 5 fasilitas atau item pelayanan pada kuadran II, 3 fasilitas atau item pelayanan pada kuadran III dan 6 fasilitas atau item pelayanan pada kuadran IV.

Kata kunci: Bandar udara, Angkasa Pura, Importance Performance Analys, Costumer Satisfaction Index.

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF FACILITIES WITH
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AT ADISUTJIPTO
AIRPORT OF YOGYAKARTA**

Ratna Yektiningrum

14050109

ABSTRACT

Airport-related services are mentioned including rental of rooms. As passengers, tenants or shops at airports also include users of services provided by the airport manager. Of course the tenants of the room or shop also want services or facilities that are in accordance with the rental price provided by the airport manager. These services or facilities are certainly expected to meet service user satisfaction.

To measure the level of service costumer with facilities at Adisutjipto Airport, sufficient data is needed in the form of evaluating the importance and satisfaction of performance from service providers. The data in question comes from the level of interest and satisfaction questionnaires distributed to 30 respondents, namely tenants at Adisutjipto Airport. The data obtained is then processed using the Importance Performance Analysis method and calculation of the Customer Satisfaction Index, so that it can be seen the value of service user satisfaction at Adisutjipto Airport.

From the results of the study found the level of satisfaction in the category 'Satisfied Enough' with a given score of 0.6062 or 60.62% with 6 facilities or service items in quadrant I, 5 facilities or service items in quadrant II, 3 facilities or service items in quadrant III and 6 facilities or service items in quadrant IV.

Keywords: Airport, Angkasa Pura, Importance Performance Analysis, Costumer Satisfaction Index.