

## ABSTRAK

Kenaikan jumlah penumpang ini juga dapat mempengaruhi kualitas layanan bandara karena dapat melebihi kapasitas bandara, dan bandara memiliki jumlah penerbangan bandara sebanyak 80 penerbangan . Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang karena jika terjadi *delay* maka penumpang diruang tunggu akan melebihi kapasitas dan akan menyebabkan ketidakpuasan atau keluhan seperti kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet dan lain – lain kurang terjaga dengan baik, serta menyebabkan petugas yang kurang ramah, fasilitas hiburan yang kurang menarik dan suhu ruang tunggu yang panas dan lain – lain. Sehingga untuk mengetahui kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan Bandara Internasional Minangkabau sudah memenuhi kepuasan penumpang atau belum serta faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, dan upaya yang dilakukan dalam memperbaiki atribut tersebut dengan menggunakan model kano dan *gap* (kesenjangan) analisis. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kano dan *gap* (kesenjangan) analisis dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dimana model kano terdapat empat kuadran yaitu *attractive*, *one dimensional*, *must be* dan *indifferent*. Sedangkan kesenjangan analisis masih terdapat kesenjangan, ditunjukkan dengan masih adanya nilai negative.