

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG CITILINK,
GARUDA INDONESIA DAN LION AIR DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

**Francisco Romi Guterres
10050001**

ABSTRAK

Sarana transportasi semakin maju dan mampu memberikan pelayanan dan fungsi yang lebih efektif dan efisien waktu. Dorongan kebutuhan akan bertransportasi menjadikan pelayanan transportasi udara sebagai salah satu sarana yang diperlukan dalam efektif dan efisien bagi banyak orang. Oleh sebab itu perlu adanya ukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang sendiri, sehingga dengan demikian dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja maskapai penerbangan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif-kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air. Kuesioner yang dibagikan telah diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga dapat dipakai sebagai instrumen pada penelitian ini. Data dianalisa dengan menggunakan metode Tingkat Kepentingan dan Kinerja serta Perhitungan Indeks Kepuasan Penumpang dengan menggunakan program SPSS Statistik 23 dan Microsoft Excel sehingga dengan demikian dapat diketahui nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air.

Dari hasil perhitungan berdasarkan ke lima dimensi penentu kualitas jasa didapatkan, tingkat kepuasan penumpang maskapai Citilink dalam kategori “Puas” dengan persentase sebesar 71,4%. Tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia dalam kategori “Sangat Puas” dengan persentase sebesar 82,3%, dan tingkat kepuasan penumpang untuk maskapai Lion Air dalam kategori “Cukup Puas” dengan persentase sebesar 56,4%. Atribut kualitas pelayanan yang dianggap sangat penting bagi penumpang Citilink adalah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang, sedangkan maskapai Garuda Indonesia adalah pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, dan Lion Air adalah ketepatan waktu keberangkatan dan waktu tiba.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Maskapai, Bandar udara Adisutjipto.