

ABSTRAK

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
MASKAPAI PENERBANGAN**

Studi Kasus pada Penumpang Maskapai Penerbangan di 3 Biro Perjalanan
Yogyakarta

Yoga Andhika Jaya Putra
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan maskapai penerbangan di Yogyakarta. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian penumpang maskapai penerbangan di 3 Biro Perjalanan Yogyakarta yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan, dengan sampel sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner dan kepustakaan. Teknik pengujian instrument menggunakan validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dan uji chi kuadrat.

Dari analisis Indeks Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa konsumen sangat puas terhadap kualitas pelayanan maskapai penerbangan tersebut. Dari analisis Chi Kuadrat bahwa ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap pelayanan maskapai penerbangan dilihat dari aspek jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan maskapai penerbangan.

ABSTRACT

CUSTOMER SATISFACTION INDEX OF AIRLINES SERVICE

A Case Study of the Airlines Passengers on Three Travel Agents in Yogyakarta

Yoga Andhika Jaya Putra

Sanata Dharma University

Yogyakarta

This study aims to know the customer satisfaction index of airlines service in Yogyakarta. The sample of the study is some of the passengers on three travel agents in Yogyakarta who had used airlines service as many as 100 respondents.

The sample was taken by purposive sampling. Questionnaire and literature review were used to collect the data. To validate the data, the researcher used validity and reliability test. Customer Satisfaction Index and chi-square test were used to analyze the data.

Customer Satisfaction Index showed that the customers were satisfied with the service quality that was given by the airlines. The result of the Chi-square test showed that there were some differences in customer satisfaction seen from gender, occupation, age, and airlines.