

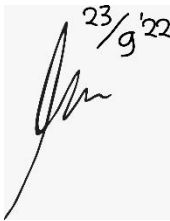
# ANALISIS *SERVICE QUALITY* BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA TAHUN 2022

Mellania Eliezer Siswandoko

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *service quality* pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Metode yang digunakan pada pengambilan data adalah metode kuantitatif dimana penulis melakukan penelitian menggunakan alat ukur kuesioner yang dibagikan kepada responden yang telah menggunakan jasa pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan sebagian besar pelanggan merasa puas akan layanan jasa yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Namun perusahaan masih perlu memaksimalkan pelayanan dalam penerbangan luar negeri serta aspek *reliability* bandar udara perlu ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Kepuasan Pelanggan*



23/9'22

***ANALYSIS OF SERVICE QUALIT OF YOGYAKARTA INTERNATIONAL  
AIRPORT PERIOD 2022***

***Mellania Eliezer Siswandoko***

***Abstract***

*This research was conducted at Yogyakarta International Airport. The purpose of this study is to determine the service quality at Yogyakarta International Airport. The method used in data retrieval is a quantitative method in which the authors conducted research using a questionnaire measuring instrument distributed to respondents who have used the services at Yogyakarta International Airport. The results of the analysis in this study showed that most customers are satisfied with the services provided by Yogyakarta International Airport. However, the company still needs to maximize services in foreign flights and aspects of airport reliability need to be improved.*

***Keyword:*** *Service Quality, Customer Satisfactio*