

ABSTRAK

Standar pelayanan menjadi tolak ukur untuk melakukan penilaian kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa yaitu berdasarkan PM Perhubungan No.178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar udara. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui kualitas pelayanan Bandara Internasional Minangkabau dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* dan metode *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh dari metode *customer satisfaction index* sebesar 77,54 sehingga dapat dikategorikan pada tingkat persentase puas terhadap pelayanan yang ada pada Bandara Internasional Minangkabau. Sedangkan untuk tingkat kepentingan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* terdapat 4 kuadran kinerja terhadap pelayanan di Bandara Internasional Minangkabau. Pada penelitian ini yang menjadi kuadran I atau prioritas utama yaitu kenyamanan penumpang terhadap ruang tunggu Bandara Internasional Minangkabau. Pada kuadran II terdapat 4 atribut pelayanan, kuadran III terdapat 4 atribut pelayanan dan pada kuadran IV terdapat 7 atribut pelayanan.

Kata Kunci : Standar Pelayanan, CSI, IPA

ABSTRACT

Service standards are a benchmark for assessing passenger satisfaction with the quality of service provided by service providers, namely based on PM Transportation No. 178 of 2015 concerning service standards for airport service users. The purpose of this study is to determine the service quality of Minangkabau International Airport using the customer satisfaction index method and the importance performance analysis method. The results of this study indicate that the level of satisfaction obtained from the customer satisfaction index method is 77.54 so that it can be categorized as a percentage level of satisfaction with the services available at Minangkabau International Airport. As for the level of importance using the Importance Performance Analysis method, there are 4 performance quadrants for services at Minangkabau International Airport. In this study, quadrant I or the main priority is passenger comfort in the Minangkabau International Airport waiting room. In quadrant II there are 4 service attributes, in quadrant III there are 4 service attributes and in quadrant IV there are 7 service attributes.

Keywords: Service Standards, CSI, IPA