

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan *Ground Handling* pada PT. Gapura Angkasa Data diperoleh dengan cara memberikan kuisioner kepada 50 responden yang pernah menggunakan layanan *Ground Handling*. Teknik pengambilan sample menggunakan *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel yang disengaja, analisis yang digunakan adalah, *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Diagram Kartesius.

Hasil analisis adalah atribut yang berada pada **Kuadran Prioritas Utama**: Teraturnya sistem antrian calon penumpang, Ketepatan keberangkatan pesawat dan waktu tiba, Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, Kerapian dan kebersihan crew, Penataan ekterior pesawat yang baik; **Kuadran Pertahankan Prestasi**, Pelayanan yang ramah petugas *Check in Counter*, Pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong, Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan, Catering service yang enak dan sehat, Kerapian dan keamanan *baggage*, Disiplin petugas dari mulai di bandara sampai pada penerbangan di pesawat; **Kuadran Prioritas Rendah**, Petugas Cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan pelanggan, Cepat Tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, Keramahan, kesopanan dan keakraban petugas, Memberi perhatian secara individu, Menggunakan peralatan teknologi modern; **Kuadran Berlebihan**, Pengetahuan dan kecakapan *ground staf*, Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan, Kebersihan dan kenyamanan cabin pesawat, Penataan interior pesawat yang nyaman

Kata kunci : kepuasan pelanggan, layanan *ground handling*