

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. TRI-M.G. Intra Asia Airlines. Metode analisis yang kami gunakan yaitu, *Importance Performance analysis* dimana pelaksanaannya menggunakan diagram kartesius. Hasilnya dari dua puluh satu faktor yang dianalisis pada penelitian ini, ada tiga faktor pada kuadran A yang tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Sedangkan pada kuadran B yang pelaksanaannya telah sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan terdiri empat faktor. Pada kuadran C yang masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan pada kualitas pelayanannya biasa saja terdiri dari sembilan faktor. Pada kuadran D yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut terdiri dari lima faktor.

Kata kunci : Diagram kartesius kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan