

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan konsumen mengenai kualitas layanan *Airlines Quality* yakni *airlines tangible, terminal tangible, personnel, empathy*, dan *image* pada maskapai Lion Air dan tingkat kinerja layanan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima layanan *Airlines Quality* yakni *airlines tangible, terminal tangible, personnel, empathy*, dan *image* pada maskapai Lion Air. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online atau *google form* dengan sampel menggunakan *simple random sampling* sebanyak 125 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini adalah tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja kualitas layanan perusahaan yang ditinjau dari dimensi *airlines tangible, terminal tangible, personnel, empathy*, dan *image* dengan nilai tingkat kesesuaian 5 dimensi adalah 97,33 % yang menunjukkan bahwa kesesuaian tingkat kinerja Lion Air termasuk kategori tidak puas karena belum mampu memenuhi kesesuaian tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kesesuaian kinerja Lion Air perlu ditingkatkan minimal sebesar 2,67 % apabila ingin memenuhi tingkat kepentingan pelanggan dengan memperbaiki pada kinerja layanannya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Analisis *Airqual*, *Importance Performance Analysis*



## **ABSTRACT**

This study aims to determine the level of consumer interest regarding the quality of Airlines Quality services namely tangible airlines, tangible terminals, personnel, empathy, and images on Lion Air airlines and the level of service performance felt by consumers after receiving Airlines Quality services namely tangible airlines, tangible terminals, personnel, empathy, and image on the Lion Air airline. Data collection using an online questionnaire or google form with a sample using a simple random sampling of 125 respondents. The method used in this study is the importance performance analysis method. The results of this study are the level of conformity between the interests and performance of the company's service quality in terms of tangible airlines, tangible terminals, personnel, empathy, and images with a value of conformity level of 5 dimensions is 97.33% which shows that the suitability level of Lion Air's performance is included in the category of not satisfied because they have not been able to meet the suitability level of customer interests. The level of suitability of Lion Air's performance needs to be increased by a minimum of 2.67% if it wants to meet the level of customer interest by improving its service performance.

Keywords: Service Quality, Airqual Analysis, Importance Performance Analysis

