

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana harapan konsumen dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Angkasa-Pura II di Terminal I Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta. Jenis pelayanan yang diteliti yaitu Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U). Disamping itu, penelitian ini bertujuan melihat hubungan antara variable kualitas pelayanan dan variable kepuasan total konsumen.

Metodologi penelitian yang digunakan untuk meneliti 549.435 populasi, dengan sample 101 responden menggunakan metode non-probability Convenience Sampling. Untuk menghimpun data primer digunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner berisi 22 pernyataan, meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: dimensi bukti fisik 4 pernyataan, dimensi keandalan 5 pernyataan, dimensi daya tanggap 4 pernyataan, dimensi jaminan 5 pernyataan, dimensi empati 5 pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut diukur menggunakan skala likert 4 point, dari 1 sampai 4 dimana Skor tertinggi 4 menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap butir pernyataan, skor terendah 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju terhadap butir pernyataan dengan, gradien dari paling tinggi ke paling rendah. Uji validitas instrument menggunakan analisis item dengan teknik korelasi Pearson Product Moment. Uji reliabilitas instrument menggunakan uji reliabilitas internal, teknik Alpha Cronbach dengan alat Bantu SPSS 10.0.

Metode SERVQUAL digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan yang diharapkan maupun kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen.

Hasil analisa data mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen memperoleh skor 3,67 atau 91,75% dari skor maksimum yang berarti harapan konsumen sangat tinggi. Sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen memperoleh skor 2,86 atau 71,5% dari skor maksimum yang berarti pelayanan harus ditingkatkan. Hasil analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukan bahwa ada 6 butir yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, 9 butir perlu dipertahankan, 4 butir dianggap biasa saja oleh konsumen dan termasuk prioritas rendah untuk diperbaiki, 3 butir dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya. Sedangkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode SERVQUAL memperoleh skor -0,81 yang berarti masih cukup baik karena nilai SERVQUAL >-1, namun masih belum memuaskan konsumen karena masih ada gap negatif sebesar -0.81. Hasil uji korelasi Kendall tau\_b antara kualitas pelayanan dan kepuasan total konsumen memperoleh hasil +0,633(\*\*) probability 0,000. Hal ini menunjukan adanya korelasi positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan total konsumen.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen sangat tinggi dan kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen cukup baik, namun harus ditingkatkan karena masih belum memuaskan konsumen, karena kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, metode SERVQUAL.