

ABSTRAK

Judul: *Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Angkutan Udara Low Cost Budget Jakarta - Medan*, Nama : Agusman Manao, Nim : 41117320080, Dosen Pembimbing : Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T.,2022.

Kepuasan penumpang dan loyalitas dalam konteks industri angkutan udara, faktor-faktor seperti nilai layanan cenderung diabaikan. Penerbangan berbiaya rendah atau *low cost carrier* adalah hal baru dalam dunia penerbangan di Indonesia. Penerbangan berbiaya rendah merupakan salah satu skema pemasaran dari pihak maskapai penerbangan untuk tetap bersaing dalam kompetisi dan persaingan dalam dunia penerbangan baik secara domestik maupun internasional. dalam penelitian ini menggunakan standar pelayanan minimum angkutan udara PM No.30 Tahun 2015 dan sebagai acuan untuk pembuatan kuisioner. Terdapat dua metode yang digunakan yaitu *importance performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index (CSI)* dan pengolahan datanya menggunakan SPSS versi 25, Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan akan di jabarkan menggunakan diagram kartesius sumbu X (horizontal) tingkat kinerja sedangkan sumbu Y (vertikal) tingkat kepentingan. Berdasarkan karakteristik responden, bahwa responden sudah sesuai dengan kebutuhan data yang dibutuhkan yaitu 100% Pernah menjadi penumpang Maskapai Citilink atau Lion Air, 66% responden terakhir menjadi penumpang maskapai Citilink atau Lion Air 1 tahun terakhir, sebanyak 89% responden 3 – 5 kali menggunakan Maskapai Citilink dan Lion Air (dalam 6 bulan/ 1 tahun terakhir, maskapai Citilink atau Lion Air paling banyak responden perempuan mayoritas penumpang maskapai berusia 25-34 tahun memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, pendidikan terakhir Sarjana D3/S1 yang mempunyai penghasilan perbulan lebih dari 5 juta biasanya menggunakan maskapai Citilink atau Lion Air bertujuan untuk perjalanan dinas dan naik pesawat saat hari kerja.Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode IPA tingkat kepuasan -13,8; berdasarkan CSI Angkutan Udara *Low Cost Budget* Jakarta – Medan, bahwa tingkat kepuasan penumpang maskapai Citilink atau Lion Air yang di peroleh adalah 85,40% yang berarti penumpang maskapai merasa puas atas kinerja layanan yang diberikan, tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan.

Keywords: Kepuasan penumpang, Angkutan udara, *low cost carrier*, *importance performance analysis (IPA)*, *customer satisfaction index (CSI)*.

ABSTRACT

Title: Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Low Cost Budget Air Transportation Jakarta - Medan, Name : Agusman Manao, Student Name : 41117320080, Advisor : Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., 2022.

Passenger satisfaction and loyalty in the context of the air transport industry, factors such as service value tend to be neglected. Low-cost flights or low-cost carriers are something new in the world of aviation in Indonesia. Low-cost flights are one of the marketing schemes of airlines to remain competitive in the competition and competition in the world of aviation, both domestically and internationally. in this study using the minimum air transport service standards PM No.30 of 2015 and as a reference for making questionnaires. There are two methods used, namely importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI) and data processing using SPSS version 25. The level of performance and the level of importance will be described using a cartesian diagram of the X axis (horizontal) performance level while the Y axis (vertical)) importance level. Based on the characteristics of the respondents, that the respondents are in accordance with the required data requirements, namely 100% Have been passengers of Citilink or Lion Air Airlines, 66% of the last respondents have been passengers of Citilink or Lion Air airlines in the last 1 year, as many as 89% of respondents have used airlines 3-5 times Citilink and Lion Air (in the last 6 months/1 year, most Citilink or Lion Air airlines are female respondents, the majority of airline passengers aged 25-34 years have jobs as private employees, last education Bachelor D3/S1 who have a monthly income of more than 5 million usually use Citilink or Lion Air airlines for official travel and boarding on weekdays. Lion Air obtained is 85.40%, which means passengers m the airlines are satisfied with the performance of the services provided, but it is felt that it is still not optimal as a whole.

Keywords: *Passenger satisfaction, air transportation, low cost carrier, importance performance analysis (IPA), customer satisfaction index (CSI).*