

## ABSTRAK

Pertumbuhan sektor jasa penerbangan setelah adanya penurunan karena pandemi COVID-19, mengakibatkan signifikansi layanan terus tumbuh. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari kegiatan yang harus difokuskan dan dinilai oleh perusahaan maskapai penerbangan dari perspektif penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan, e.q. antara harapan penumpang dan persepsi layanan yang dirasakan oleh penumpang.

Model analisis AIRQUAL digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur gap pada setiap dimensi Model AIRQUAL. Dimensi yang digunakan adalah *Airline Tangibles*, *Terminal Tangibles*, *Personnel Services*, *Empathy*, dan *Airline Image*. Setelah gap ditemukan, maka digunakan metode Analisis Kepentingan-Kinerja untuk mengklasifikasikan suatu dimensi layanan.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan 404 sampel untuk mewakili populasi penumpang penerbangan domestik Lion Air dari Jakarta ke destinasi domestik lainnya dalam dua atau tiga tahun terakhir.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa ekspektasi penumpang Lion Air memiliki persentase skor rata-rata sebesar 78,6% yang termasuk dalam kategori penting. Sementara itu, kinerja Lion Air memiliki skor rata-rata 48,2% yang termasuk dalam kategori buruk. Hasil analisis gap menunjukkan kinerja pelayanan Lion Air lebih rendah dari ekspektasi penumpang. Berdasarkan Analisis Kepentingan-Kinerja, sebelas atribut layanan dari dua puluh dua atribut perlu diprioritaskan dan ditingkatkan.

**Kata kunci:** AIRQUAL, Analisis Kesenjangan, Analisis Kepentingan-Kinerja.