

## ABSTRAK

Bertambahnya jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun dengan mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah baik itu daerah Bandung maupun dari daerah luar Bandung akan menambah peningkatan pada transportasi darat dan udara yang banyak digunakan oleh mahasiswa yang berada dari daerah luar Bandung. Dari beberapa mahasiswa Administrasi Bisnis yang berada dari luar daerah Bandung mereka pernah memakai jasa penerbangan Lion Air.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa penerbangan Lion Air.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan sampel pelanggan jasa penerbangan Lion Air. Menggunakan indeks kepuasan konsumen, *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil penelitian.

Hasil penelitian harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Lion Air dianggap “penting” karena memiliki persentase sebesar 76,222%. Harapan pelanggan terhadap kinerja kualitas pelayanan Lion Air dianggap “kurang baik” karena memiliki persentase sebesar 67,306%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan penilaian pelanggan dalam kategori “tidak puas” karena memiliki nilai sebesar 0,88. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat dua item pernyataan yang harus diperbaiki oleh pihak Lion Air.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis* (IPA).