

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi banyaknya perusahaan kurang memperhatikan kualitas pelayanan dalam penyedia jasa. Mereka cenderung tidak peduli akan apa yang konsumen dapatkan, apakah konsumen merasa puas atau tidak dengan fasilitas serta pelayanan yang sudah disediakan oleh perusahaan. Penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan seperti apa yang diberikan oleh perusahaan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Studi Kasus penelitian ini pada Bandara Internasional Soekarno Hatta yang dikelola oleh perusahaan PT. Angkasa Pura II. Penelitian ini penulis membahas lima dimensi pada kualitas pelayanan yang dimiliki Bandara Internasional Soekarno Hatta dan membandingkan dengan hasil survei terhadap konsumen yang telah menggunakan jasa Bandara Internasional Soekarno Hatta. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan populasi sebanyak 400 orang dan sampel sebanyak 384 responden yang didapatkan dari menggunakan tingkat kesalahan 5%.

Ruang lingkup penelitian ini adalah Bandara Internasional Soekarno Hatta yang berada di Jakarta. Bandara Internasional Soekarno Hatta merupakan bandar udara yang memiliki empat terminal utama yaitu Terminal 1 (penerbangan domestic), Terminal 2 (penerbangan internasional dan domestik), Terminal 3 (penerbangan internasional dan domestik dengan penerbangan *low cost*), dan Terminal 3 *Ultimate* yang rencananya beroperasi pada periode Lebaran 2016 khusus untuk penerbangan internasional.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting terhadap kepuasan konsumen. Setelah melakukan analisis didapatkan bahwa perusahaan masih memiliki kekurangan pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, dengan demikian Bandara Internasional Soekarno Hatta terutama yang mengelola bandara tersebut harus memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas.