

## ABSTRAK

Industri penerbangan merupakan salah satu industri yang berkembang pesat di Indonesia. Lion Air sebagai salah satu penyedia jasa layanan penerbangan berupaya menjaga kualitas kinerja terhadap kepuasan pelanggan. Observasi awal dilakukan dengan mewawancarai 30 responden yang pernah menggunakan Lion Air satu kali atau lebih. Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna atas kualitas yang diberikan Lion Air Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan deskriptif. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode non-probability sampling, dengan jumlah sampel 100 responden. Untuk menganalisis data digunakan analisis indeks kepuasan pelanggan dan analisis importance performance analysis (IPA).

Kesimpulan pada penelitian ini tanggapan responden mengenai harapan pengguna layanan Lion Air adalah sangat penting dengan persentase 97,84%. Sedangkan persepsi pengguna layanan Lion Air adalah kurang baik dengan persentase 53,22%. Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna adalah tidak puas dengan nilai 0,54 dimana kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna lebih rendah dari harapan. Terdapat sembilan aspek yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna atas kualitas layanan Lion Air.

**Kata kunci :** *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan Pelayanan, Kualitas Pelayanan