

ABSTRAK

Pelayanan menjadi salah satu aspek yang penting dalam penjualan suatu produk atau jasa. Pelayanan yang baik sendiri dapat membuat konsumen untuk loyal dan terus menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Dalam penggunaan jasa transportasi, pelayanan menjadi salah satu aspek yang penting. Salah satu jasa transportasi adalah transportasi udara. Banyaknya industri penerbangan yang ada di Indonesia membuat setiap maskapai penerbangan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang baik. Salah satu maskapai yang memberikan pelayanan *full service* adalah Garuda Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan, menilai variabel Kualitas pelayanan dengan kelima dimensinya yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsivess*, *assurance* dilihat dari aspek harapan konsumen dan kenyataannya dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada objek Garuda Indonesia Bandung. Metode yang digunakan ialah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif.

Besarnya persentase rata-rata pada harapan variabel Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 88,52% dan pada persepsi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 80,52% dengan kesimpulan bahwa analisis Kualitas Pelayanan pada Garuda Indonesia Bandung telah terlaksana dengan sangat baik pada harapannya. Sedangkan pada kenyataannya telah terlaksana dengan baik, karena jika dilihat dari garis kontinum berada pada rentang 68%-84% dengan skor dimensi terendah pada *reliability* yang berkaitan dengan penanganan masalah operasional dan penanganan keluhan konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivess, Assurance, dan Importance Perfomance Analysis.*