

ABSTRAK

Perkembangan bisnis dari berbagai sektor di Indonesia semakin hari semakin berkembang sehingga mempengaruhi perekonomian Indonesia. Salah satu bisnis yang mempengaruhi perekonomian Indonesia yaitu dari sektor industri jasa. PT Angkasa Pura II (Persero), merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Salah satu bandar udara yang berada dibawah naungan PT. Angkasa Pura II adalah Husein Sastranegara *International Airport*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Jenis *analysis* yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan bantuan *software* SPSS versi 24. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner kepada konsumen Husein Sastranegara *International Airport* dan mengutip dari berbagai sumber buku. Untuk menentukan sampel dengan menggunakan rumus bernouli maka ditentukan sampel sebesar 100 responden.

Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa variabel (X) *service excellence* termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor total 78% dan variabel (Y) *customer satisfaction* termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor total 76% dan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *service excellence* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* yaitu sebesar 31,4% dan sisanya 68,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: *Service Excellence, Customer Satisfaction*