

## ABSTRAK

Berdasarkan penjelasan latar belakang didapat fenomena permasalahan dalam penelitian ini yaitu secara penambahan jumlah penumpang maskapai penerbangan Air Asia terus mengalami peningkatan, namun jika dilihat lebih dalam ke bagian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, ternyata masih banyak terdapat konsumen yang mengeluh dan tidak puas dengan maskapai penerbangan Air Asia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *Online Purchasing Flight Ticket*, *Check-in Counter Service*, *Flight Attendant*, *Aircraft Condition* dan *Food Service* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen maskapai penerbangan Air Asia. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Indonesia yang sudah pernah terbang dengan maskapai penerbangan Air Asia baik yang menggunakan rute domestik maupun rute internasional minimal satu kali. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji statistik F, uji statistik t, dan koefisien determinasi) dengan menggunakan *software SPSS for Windows*. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Online Purchasing Flight Ticket*, *Check-in Counter Service*, *Flight Attendant*, *Aircraft Condition* dan *Food Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen adalah variabel *Online Purchasing Flight Ticket* dan *Check-in Counter Service*. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,617 atau 61,7% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Online Purchasing Flight Ticket*, *Check-in Counter Service*, *Flight Attendant*, *Aircraft Condition* dan *Food Service*. Sedangkan 38,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas kesimpulan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sudah baik karena berada pada kategori baik berdasarkan hasil analisis deskriptif.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan (*Online Purchasing Flight Ticket, Check-in Counter Service, Flight Attendant, Aircraft Condition* dan *Food Service*), Kepuasan Konsumen, Maskapai Penerbangan Air Asia.