

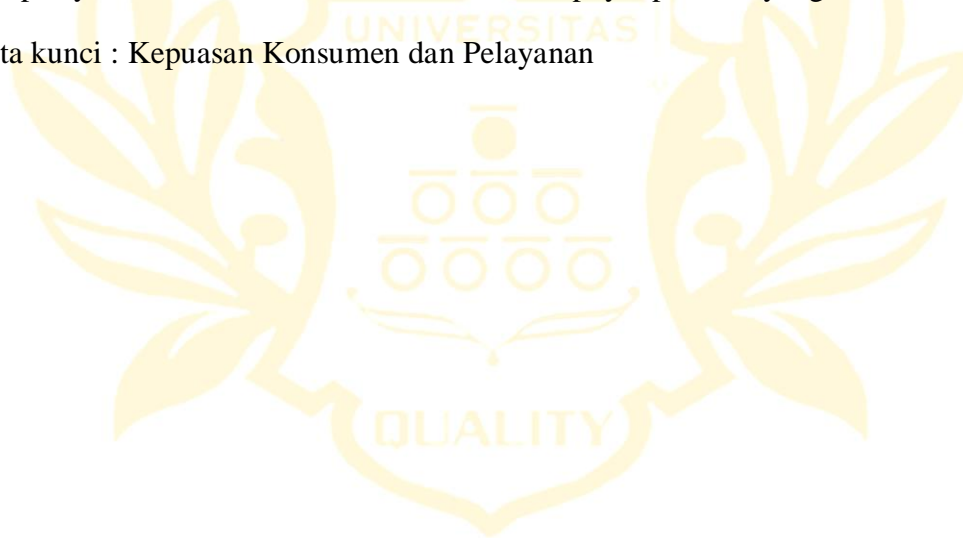
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN
STAFF PT. AIRASIA INDONESIA BANDARA
KUALANAMU MEDAN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen atas pelayanan Staff PT. Airasia Indonesia Bandara Kualanamu Medan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Airasia Indonesia Bandara Kualanamu Medan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah penumpang maskapai PT. Airasia Indonesia yang berjumlah 100 orang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan membagikan kuesioner. Teknik analisis data yang dilakukan dengan analisis deskriptif dengan menganalisis kepuasan konsumen atas pelayanan staff PT. Airasia Indonesia dengan variabel bukti fisik sebesar 73%, keandalan sebesar 69%, daya tanggap sebesar 35%, jaminan dan empati sebesar 47%. Hasil analisis menunjukkan kepuasan konsumen atas pelayanan staff PT. Airasia Indonesia mempunyai penilaian yang baik.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen dan Pelayanan



**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION FOR SERVICE
STAFF PT. AIRASIA INDONESIA AIRPORT
YOUR QUALITY OF MEDAN**

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer satisfaction with the service of PT. Airasia Indonesia Kualanamu Airport Medan. This research was conducted at PT. Airasia Indonesia Kualanamu Airport Medan. In this study, the population is the airline passengers of PT. Airasia Indonesia, amounting to 100 people. Collecting data in this study by distributing questionnaires. Data analysis technique is done by descriptive analysis by analyzing customer satisfaction for staff services of PT. Airasia Indonesia with a variable physical evidence of 73%, reliability of 69%, responsiveness of 35%, guarantees and empathy of 47%. The results of the analysis show customer satisfaction with the service of PT. Airasia Indonesia has good judgment.

Keywords: Consumer Satisfaction and Service

