ABSTRAKSI

Harris Illano Vriza, Nomor Pokok Mahasiswa 152120045, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Judul penelitian Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan (Studi pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta) 2017. Dosen pembimbing I Sauptika Kancana, S.S, M.Si. dan dosen pembimbing II Dr. Hastho Joko NU, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan penerbangan Air Asia. Jenis penelitian *exploratory* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan ukuran sampel 97 responden melalui penyebaran di Bandar Udara Adisutjipto dengan *google form*.

Pengambilan variabel dalam penelitian ini menggunakan 2 teknik. Teknik pertama adalah memecah faktor yang terdapat pada teori. Teknik kedua adalah mengambil variabel dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Hasil dari analisis faktor menunjukkan bahwa dari 21 variabel yang terekstraksi menjadi 4 faktor baru, dan diberi nama baru (1) Faktor Kemudahan dengan eigenvalue 10,083, terdiri dari beberapa variabel yaitu; keamanan, akses, fasilitas, empati, dan promosi. (2) Faktor Kesopanan dengan eigenvalue 1,212, terdiri dari beberapa variabel yaitu; kesopanan, kualitas produk, kualitas pelayanan, kompetensi, daya tanggap, dan memahami kebutuhan pelanggan. (3) Faktor Biaya dengan eigenvalue 1,175, terdiri dari beberapa variabel yaitu; kepercayaan, biaya, kredibilitas, dan harga. (4) Faktor Keamanan dengan eigenvalue 1,045, terdiri dari beberapa variabel yaitu; keamanan, jaminan, kehandalan, tepat waktu, dan bukti langsung.

Saran dari penelitian ini adalah terdapat 4 faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Air Asia, maka perusahaan sebaiknya perusahaan perlu meningkatkan variabel-variabel yang memiliki nilai muatan faktor yang paling rendah seperti variabel bukti langsung yaitu kenyamanan kursi penumpang agar pelanggan dapat merasa terpuaskan dan menjadi pelanggan setia maskapai penerbangan Air Asia serta merekomendasikan kepada koleganya untuk menggunakan jasa penerbangan maskapai Air Asia. Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk mengaitkan hasil penelitiannya dengan loyalitas pelanggan, populasi yang lebih luas serta ukuran sampel yang lebih banyak lagi sehingga hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti yang akan datang.

Kata kunci: **Analisis Faktor, Kepuasan Pelanggan, Air Asia**.