

INTISARI

Penelitian ini berusaha untuk menganalisa kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada maskapai penerbangan Merpati Nusantara Yogyakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh faktor-faktor kualitas layanan jasa dan mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Merpati Nusantara Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut kepuasan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen adalah atribut *reliability*, dimana *reliability* mempunyai pengaruh sebesar 51,9% terhadap kepuasan konsumen Merpati Nusantara Yogyakarta.

Kata kunci : kepuasan konsumen