

ABSTRAK

Seiring berkembangnya industri di Indonesia, moda transportasi sudah menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat untuk berpergian dengan mudah dan cepat. Lion Air dan Citilink merupakan maskapai penerbangan Indonesia yang menerapkan sistem LCC (Low Cost Carried) yang melayani rute Bandung ke Medan dengan kelas ekonomi dan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk memuaskan penumpang sehingga penumpang dapat memesan kembali tiket dengan maskapai yang sama. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan maskapai Lion Air dan Citilink tujuan Bandung ke Medan.

Tujuan dari penelitian ini berupa membandingkan kualitas pelayanan pada penerbangan Lion Air dengan Citilink tujuan Bandung ke Medan dengan jumlah responden 400. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dengan analisis deskriptif, uji normalisasi, dan analisis Mann-Whitney U Test. Data penelitian ini diolah menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan maskapai penerbangan Lion Air dan Citilink yang berdasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kata Kunci: Analisis Perbandingan, Industri Penerbangan, Kualitas Layanan, Model Kualitas Pelayanan,