INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan (pelanggan jasa penerbangan LION Air Di DIY), dengan menggunakan 5 dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, mutu interaktif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari 120 responden yang dapat diolah 113 responden dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas reliabilitasnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan pada dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, mutu interaktif.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan