

Pengaruh Fasilitas Publik, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Penumpang

Rahimah^{1*}, Ely Mardiah Harahap², Ubaedillah³

Program Studi Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Banten, Indonesia

Email: ^{1*}rahimah05jan@gmail.com, ²elyharahap1@gmail.com, ³ubd_1700@yahoo.com

Email Corresponding Author: rahimah05jan@gmail.com

Abstrak-Artikel ini memberikan analisis dan mengkonsolidasikan literatur yang ada tentang kepuasan penumpang, mengeksplorasi berbagai macam studi tentang variabel yang relevan dan memeriksa hubungan potensial di antara artikel yang ada. Bahwa peran penumpang bagi bandara di abad ke-21 telah ditemukan, dimana penumpang seharusnya tidak hanya sebagai pembeli barang dan jasa untuk dieksploitasi demi mendapatkan keuntungan, namun juga diberikan kepuasan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Metodologi yang digunakan adalah dengan melakukan tinjauan literatur, dengan sumber referensi dari metode library research, media online, Google Scholar, Crossref dan Mendeley. Penulisan ini bertujuan untuk memberikan wawasan dengan merangkum beberapa artikel dan mendiskusikan pengaruh di antara variabel yang berbeda terhadap kepuasan penumpang. Studi tentang kepuasan penumpang dalam rangkuman artikel literatur ini secara eksplisit berfokus pada bagaimana fasilitas umum, kualitas layanan dan kinerja petugas yang berorientasi pada penumpang mempengaruhi dan berdampak langsung pada keberlangsungan bandara agar tetap berjalan dan berkelanjutan. Tujuan utamanya adalah untuk membangun dasar konseptual untuk memahami pendekatan-pendekatan untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan bagi sebuah bandar udara. Evaluasi kualitas layanan tidak boleh dipandang dari perspektif bandar udara, melainkan harus dilihat dari sudut pandang penilaian penumpang. Oleh karena itu, dalam mengembangkan strategi dan program layanan, bandara harus fokus pada kebutuhan penumpang dengan mempertimbangkan elemen-elemen kualitas layanan.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Fasilitas Publik, Kualitas Pelayanan, Orientasi Penumpang, Kinerja Petugas.

Abstract-This article seeks to analyze and consolidate existing literature on passenger satisfaction, exploring various studies on relevant variables and examining potential relationships between them. The role of passengers for airports in the 21st century has been discovered, as passengers should not only be buyers of goods and services to be exploited for profit, but also given satisfaction in accordance with applicable service standards. The methodology involves conducting a literature review, sourcing references from library research methods, online media, Google Scholar, crossref and Mendeley. The study aims to provide insights by summarizing multiple articles and discussing the influence among different variables. The study of passenger satisfaction in the summary of this literature article explicitly focuses on how public facility, service quality and performance of passenger-oriented officers influence and have a direct impact on the sustainability of the airport to keep it running and sustainable. The main objective is to establish a conceptual basis to understand the approaches to gain customer satisfaction and loyalty for an airport. Evaluation of service quality should not be viewed from the perspective of the airport, but should be viewed from the point of view of customer assessment. Therefore, in developing service strategies and programs, airport must focus on passenger needs by considering the elements of service quality.

Keywords: Passenger Satisfaction, Public Facility, Service Quality, Customer Oriented, Performance Of Officers.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi kedirgantaraan yang semakin pesat, Bandar Udara (Bandara) tidak lagi hanya dianggap sebagai tempat untuk mobilitas orang melalui perjalanan udara semata. Kini, Bandara telah menjadi pusat promosi kepentingan daerah melalui keberadaannya. Peran Bandara telah berubah dari yang semula konvensional menjadi kawasan strategis yang mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan wilayah. Ini menandakan perubahan yang signifikan dalam peran Bandara (Sulistiyono and Olivia 2015).

Tantangan yang dihadapi oleh bandara semakin berat dengan adanya lonjakan jumlah penumpang. Pertumbuhan kuat dalam jumlah penumpang udara global juga memberikan dampak signifikan pada operasional bandara, baik dalam hal peningkatan tuntutan efisiensi maupun kebutuhan pelanggan yang semakin beragam yang harus dipenuhi (Lau 2022).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan (Indonesia 2009) Setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Melakukan pengawasan dan pengendalian secara internal atas kelaikan fasilitas bandar udara, pelaksanaan prosedur perawatan dan pengoperasian fasilitas bandar udara, serta kompetensi personel bandar udara.

Kepuasan penumpang dapat berbeda dari satu orang ke orang lain dan dari satu produk ke produk pada bagaimana suatu produk memenuhi kebutuhan seseorang. Umumnya jika produk telah memenuhi kebutuhan konsumen maka hal itu dikatakan telah mengarah pada kepuasan penumpang. Jika produk tersebut gagal memenuhi kebutuhan harapan minimum maka itu adalah ketidakpuasan. Industri penerbangan sangat kompetitif dan pelanggan dan kepuasan mereka adalah strategi terpenting dari industri penerbangan (Bagoro 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan penumpang memiliki dampak yang signifikan. Penumpang yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang yang lebih sering terhadap produk atau layanan tertentu. Mereka juga lebih cenderung loyal karena percaya pada perusahaan tersebut, bahkan bersedia membayar lebih atau membayar harga yang lebih tinggi karena kepuasan yang mereka rasakan. Selain itu, penumpang yang puas juga cenderung merekomendasikan produk atau layanan perusahaan kepada keluarga dan teman-teman mereka, yang pada akhirnya dapat membantu perusahaan mendapatkan lebih banyak klien (Hamzah and Shamsudin 2020).

Untuk meningkatkan standar dan tingkat keunggulan Bandara, diperlukan fasilitas umum yang memadai serta pelayanan yang optimal dan berkualitas. Fasilitas publik atau umum, sebagaimana diatur dalam tentang Bangunan Gedung, merujuk pada berbagai fasilitas di dalam dan di sekitar bangunan yang mendukung fungsi bangunan itu sendiri, termasuk infrastruktur dan fasilitas bangunan. Fasilitas di bandara mencakup fasilitas keberangkatan, fasilitas kedatangan, fasilitas komersial, fasilitas manajemen, fasilitas layanan, dan fasilitas informasi (Wahyuni, Fadhil, and Dermawan 2023). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang Bangunan Gedung adalah bahwa; Bangunan gedung diselenggarakan berlandaskan asas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan, serta keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya (Indonesia 2002)

Adanya pergeseran pola pikir masyarakat dalam memilih moda transportasi yang menguntungkan, menyadarkan bahwa penumpang memiliki peranan penting dan kepuasan penumpang mempengaruhi keuntungan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha mencari cara untuk meningkatkan kepuasan para penumpang (Astri 2020).

Suatu sistem pelayanan yang efektif memiliki prosedur yang jelas dan penerapan mekanisme pengendalian yang memungkinkan deteksi penyimpangan dengan mudah. Peningkatan terus-menerus dalam kualitas pelayanan menjadi kunci untuk kesinambungan perusahaan. Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen atau masyarakat merupakan prioritas utama. Hal ini ditunjukkan melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang diberikan oleh para pegawai dalam melayani konsumen atau pengguna layanan. Kinerja pegawai mencerminkan hasil atau kontribusi yang diberikan oleh organisasi, yang dapat diukur secara nyata melalui kontribusi individu pegawai tersebut. Pegawai yang bertugas melayani masyarakat atau pengguna layanan merupakan elemen kunci dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik. Keberhasilan pelayanan publik yang efektif sangat bergantung pada cara kerja, sikap, dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat atau pengguna layanan publik (Adrianto, Setyowati, and Trisnawati 2020).

2. KERANGKA TEORI

Fasilitas publik menjadi sesuatu yang sangat krusial dan memiliki pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat luas. Hal ini disebabkan oleh keragaman kepentingan dan tujuan yang dimiliki oleh masyarakat umum. Karena itu, lembaga yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat menjadi kewajiban yang harus dipenuhi baik oleh pemerintah maupun pihak non-pemerintah. Terlepas dari siapa penyedia layanannya, yang menjadikannya penting adalah bagaimana memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan bantuan dan kemudahan agar mereka dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari sebagai sarana transportasi umum (Astri 2020).

Penumpang menginginkan fasilitas yang memenuhi kebutuhan mereka dan mencari kenyamanan saat berada di bandara. Oleh karena itu, mereka akan selektif dalam memilih fasilitas yang mereka gunakan. Salah satu aspek penting dalam hal fasilitas adalah memastikan bahwa standar pelayanan, terutama fasilitas di area darat Bandar Udara, sesuai dengan harapan. Biasanya, fasilitas ini mencakup berbagai perlengkapan yang digunakan saat keberangkatan dan kedatangan, serta fasilitas yang meningkatkan kenyamanan penumpang dan memberikan nilai tambah bagi mereka. Pelayanan fasilitas harus mematuhi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Fasilitas kenyamanan bertujuan untuk mempermudah aktivitas penumpang di bandara dan meningkatkan kepuasan mereka, sehingga menghadirkan pengalaman yang menyenangkan bagi penumpang yang menggunakan layanan bandara (Nissa and Awan 2022).

Kinerja pelayanan di lingkungan bandara diharapkan dapat membantu pihak bandara untuk meningkatkan layanan bandara. Salah satu layanan yang harus diperhatikan adalah layanan pelanggan. Layanan pelanggan merupakan layanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada penumpang atau pengguna jasa, yang biasanya mencakup informasi penerbangan, menangani keluhan konsumen, dan memberikan informasi terkait produk/jasa yang ditawarkan. Petugas layanan pelanggan dituntut untuk selalu berhubungan dengan penumpang dan menjaga hubungan baik. Selain itu, mereka harus memiliki kemampuan untuk melayani penumpang dengan baik dan cepat serta memiliki keterampilan komunikasi yang baik (Fitri and Fakhruddin 2023).

Evaluasi kualitas pelayanan tidak boleh bergantung pada perspektif perusahaan penyelenggara transportasi udara, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian penumpang. Oleh karena itu, dalam merancang strategi dan program layanan, sebuah bandar udara harus memprioritaskan kepentingan dan kebutuhan penumpang serta memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang disediakan oleh bandara memiliki dampak yang signifikan bagi konsumen yang memanfaatkannya. Penumpang harus merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bandara, sehingga citra bandar udara akan positif di mata mereka (Subandi and Muhdar 2023).

Ketika suatu layanan memberikan pengalaman yang memuaskan, hal tersebut dapat memenangkan hati penumpang dan pada akhirnya memengaruhi tingkat penjualan dan kepercayaan pengguna layanan tersebut. Penting bagi penumpang untuk merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bandara, sehingga reputasi bandara menjadi positif di mata pengguna layanan. Fungsi utama bandara adalah untuk menyediakan fasilitas bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan dan juga untuk pengiriman barang atau kargo. Faktor kepentingan, baik yang tersirat maupun yang jelas, digunakan dalam mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang. Minat pengguna layanan terhadap manfaat yang diterima dievaluasi melalui korelasi antara kepuasan yang dirasakan dan manfaat lain yang diperoleh saat manfaat tertentu diakui atau dinyatakan secara langsung oleh pengguna layanan (Jumawan and Susanto 2022).

3. METODE PENELITIAN

Artikel ini bertujuan untuk meninjau dan menggabungkan berbagai literatur yang ada dengan tujuan memperoleh pemahaman yang dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Dalam upaya ini, penulis menyusun ulang berbagai sumber seperti jurnal penelitian, statute, dan informasi dari media massa, media elektronik, serta situs web yang relevan. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang. Artikel ini memberikan dasar teoritis bagi penelitian masa depan tentang peningkatan kepuasan penumpang, serta memberikan panduan bagi manajer operasional untuk merumuskan strategi yang dapat meningkatkan kinerja layanan di bandara dan mengembangkan konsep kualitas layanan.

Untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan, metode pengumpulan data yang digunakan adalah analisis dokumen, yang melibatkan studi dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan metode literature review dengan berbagai sumber referensi pemecahan permasalahan termasuk metode analisis. Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik Jurnal Nasional maupun Internasional yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google, Crossref, dan media online lainnya.

4. HASIL

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kualitas layanan penumpang di satu negara dapat diekstrapolasikan ke berbagai negara dan latar belakang budaya untuk mengukur efektivitasnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memprioritaskan dimensi-dimensi ini dan mengeksplorasi pendekatan inovatif untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan penumpang (Nurdiani and Alie 2022).

Kepuasan penumpang menunjukkan seberapa baik pengalaman penggunaan produk dibandingkan dengan harapan nilai pembeli. Ini adalah harapan yang dirasakan oleh penumpang dan konsumen sebelum membeli dan merasakan produk atau layanan. karena kepuasan terkait langsung dengan pengalaman penumpang, penumpang menginginkan lebih dari sekadar nilai sederhana; mereka ingin bisnis membanjiri dan mengejutkan mereka dengan melakukan hal yang lebih dari sekadar memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka (Hamzah and Shamsudin 2020).

Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review* ini dalam konsentrasi Kepuasan Pelanggan adalah:

1. Pengaruh Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang

Sebagai pusat transfer, bandara ini tidak hanya melayani penumpang yang datang ke bandara untuk melakukan perjalanan. Kelompok klien utama dari hub ini adalah penumpang transfer dan maskapai penerbangan tradisional, yang juga dikenal sebagai operator jaringan. Model bandara seperti ini dapat digambarkan sebagai "terbang masuk - tunggu - terbang pergi." Munculnya elemen khusus yang lebih lama menunggu untuk transfer ini telah berkontribusi pada perluasan infrastruktur non-penerbangan yang signifikan - toko-toko, restoran, hotel, bioskop, tempat hiburan, dan pusat kebugaran yang dikenal dengan fasilitas publik (Jerzy et al. 2021). Fasilitas publik terutama yang telah terintegrasi dan modern akan semakin berdampak atau memberikan pengaruh pada customer experience yang berujung pada rasa puas dalam siklus yang berulang, sehingga sedikit banyak dalam menyediakan fasilitas publik yang nyaman dan mampu mencakup semua elemen yang diperlukan penumpang akan berdampak sangat signifikan pada kepuasan penumpang.

Fasilitas publik mencakup semua elemen yang menyederhanakan pengalaman penumpang dalam industri jasa. Ini termasuk aspek seperti kondisi fisik fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta tingkat kebersihan. Fokus utama harus diberikan pada fasilitas yang memiliki dampak langsung terhadap pengalaman yang dirasakan atau diterima oleh penumpang (Nissa and Awan 2022).

2. Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang

Bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian yang dilakukan oleh penumpang terhadap kesesuaian antara pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka. Apabila layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan penumpang, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan mampu menghasilkan kepuasan. Kepuasan ini dapat mendorong penumpang untuk melakukan pembelian kembali atau menggunakan kembali produk atau layanan tersebut, serta dapat menjadi pelanggan setia (Oya and Suprapti 2022). Memberi definisi tentang kualitas layanan adalah menilai seberapa efektif pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan mereka. Kesimpulannya, kualitas layanan melibatkan kemampuan perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai dengan harapan atau ekspektasi mereka (Adrianto, Setyowati, and Trisnawati 2020). Sehingga kualitas pelayanan ini menjadi penting dan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang demi terus berjalannya operasional suatu bandar udara yang berkelanjutan.

Kebahagiaan penumpang dan kepercayaan penumpang adalah hasil dari layanan yang komprehensif, keunggulan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan juga menumbuhkan kepercayaan penumpang. Semakin kuat kualitas layanan perusahaan, semakin besar kepercayaan konsumennya. Kualitas layanan yang sangat baik meningkatkan kepuasan dan kepercayaan klien (Nurdiani and Alie 2022).

Dalam industri penerbangan, karyawan dapat dibagi menjadi dua kelompok utama: karyawan yang bertugas di darat dan awak kabin. Kedua kelompok ini memiliki peran yang sangat

penting dalam menciptakan kepuasan bagi para penumpang. Hal ini dikarenakan baik karyawan di darat maupun awak kabin memiliki interaksi langsung maupun tidak langsung dengan para penumpang selama proses penerbangan berlangsung. Dengan kata lain, kepuasan penumpang dalam industri penerbangan sangat bergantung pada kinerja dan layanan yang diberikan oleh karyawan yang bekerja di darat, seperti staf check-in, penanganan barang, dan lain-lain, serta awak kabin yang melayani penumpang selama penerbangan. Faktor-faktor yang terkait dengan kedua kelompok karyawan ini memiliki pengaruh signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang (Subandi and Muhdar 2023). Dalam hal dan konteks yang dibahas dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

3. Pengaruh Kinerja Petugas Pada Kepuasan Penumpang

Kinerja pegawai adalah hasil dari kontribusi individu dalam suatu organisasi yang dapat diidentifikasi secara konkret dan diukur. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mencerminkan pencapaian mereka dalam mencapai tujuan bersama sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki. Kualitas layanan publik, di sisi lain, adalah hasil dari interaksi berbagai faktor, di antaranya adalah sistem pelayanan. Sistem pelayanan yang efektif akan menghasilkan tingkat kualitas layanan publik yang baik pula (Adrianto, Setyowati, and Trisnawati 2020). Kesenangan dan kepuasan penumpang terkait erat dengan efektivitas karyawan manajemen terkait kinerja petugas dalam pendekatan mereka untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan penumpang. Karena penumpang merupakan individu yang mencari nilai, konsumen yang mengoptimalkan pengeluaran, dan klien yang sulit untuk dipuaskan yang mencari layanan unggul, kualitas yang luar biasa, reputasi yang kuat, serta produk dan layanan yang terjangkau (Hamzah and Shamsudin 2020).

Tingkat kualitas layanan yang disajikan oleh sebuah perusahaan akan berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumennya (Desri, Adinarta, and Fadilla 2023). Kepuasan penumpang mengacu pada sikap positif yang dirasakan konsumen setelah menggunakan produk, barang, atau jasa. Kepuasan tercapai ketika penyedia jasa memenuhi ekspektasi yang sudah terbentuk dalam benak penumpang. Secara umum, kepuasan penumpang merupakan evaluasi yang dipengaruhi oleh keputusan pembelian dan pengalaman menggunakan produk atau jasa tersebut. Tingkat kepuasan dapat diukur dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang ada. Jika kinerja tidak sesuai harapan, penumpang akan kecewa, namun jika sesuai harapan, mereka akan puas. Dari berbagai definisi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang adalah hasil perbandingan antara harapan penumpang dan kinerja yang mereka alami ketika menggunakan produk atau jasa tertentu (Wahyuni, Fadhil, and Dermawan 2023).

Dalam mengevaluasi kualitas layanan, sudut pandang pelanggan harus dipertimbangkan, tidak hanya dari sisi penyedia jasa saja. Oleh karena itu, ketika menyusun strategi dan program layanan, perusahaan harus memusatkan perhatian pada kebutuhan penumpang dengan memperhatikan elemen-elemen kualitas layanan. Bagi perusahaan, mengukur kepuasan penumpang, khususnya penumpang, sangat penting untuk mengevaluasi posisi mereka dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Umpan balik langsung dari penumpang, baik melalui kelompok fokus maupun keluhan, merupakan sarana penting dalam menilai kepuasan penumpang (Darus 2015).

Persepsi Kualitas Layanan Pengalaman dan penilaian langsung terhadap kinerja aktual secara langsung memengaruhi penilaian keseluruhan penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan. Opini atau evaluasi penumpang selalu beragam, tidak selalu konsisten, dan berkembang secara bertahap melalui pengalaman yang mereka alami dengan bandar udara yang memberikan layanan (Subandi and Muhdar 2023).

Kemampuan tersebut memungkinkan maskapai penerbangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperbaiki pengalaman penumpang secara menyeluruh dengan memberikan perhatian lebih pada kepuasan setiap penumpang dan mengambil tindakan proaktif untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hasilnya, maskapai dapat meningkatkan upaya layanan pelanggan dan membangun hubungan positif dengan pelanggan, sehingga meningkatkan loyalitas. Tulisan ini berkontribusi pada upaya berkelanjutan untuk menerapkan strategi yang berpusat pada penumpang dalam industri penerbangan, yang menekankan pentingnya

menjadikan penumpang sebagai pusat dari semua keputusan dan berusaha untuk setidaknya memenuhi harapan mereka selama perjalanan (Reis 2023).

Secara umum, temuan ini menekankan sifat kepuasan penumpang yang memiliki banyak aspek dan kaitannya yang erat dengan kualitas layanan bandara. Seiring perkembangan industri penerbangan, pihak berwenang dan manajemen bandara harus terus berinvestasi dalam meningkatkan aspek-aspek layanan tersebut untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang positif dan berkesan bagi penumpang (Cahya, Budiarto, and Iswahyudi n.d.)

5. KESIMPULAN

Penelitian ini membahas pentingnya kepuasan penumpang, khususnya dalam industri penerbangan. Ada tiga faktor utama yang dibahas pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang, yaitu: Fasilitas publik yang modern, seperti toko, restoran, hotel, hiburan, dan pusat kebugaran di bandara, sangat penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang. Karena konsep fasilitas prima di bandar udara harus lebih dari sekedar memadai. Kualitas pelayanan yang baik, di mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan penumpang, dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang. Peran staf, baik di darat maupun awak kabin, sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kinerja petugas yang efektif dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Evaluasi kepuasan pelanggan harus dilakukan dari sudut pandang pelanggan, bukan perusahaan. Bahwa ketiga indikator variabel yang memengaruhi kepuasan penumpang harus terus dilakukan adanya evaluasi secara terus menerus yang tidak seharusnya dilakukan dari sudut pandang bandar udara saja, melainkan harus mempertimbangkan perspektif penilaian penumpang, agar loyalty yang berasal dari kepuasan terus terjalin. Oleh karena itu, dalam menyusun strategi dan program layanan, bandar udara perlu berfokus pada kebutuhan penumpang dengan memerhatikan elemen-elemen yang memengaruhi kualitas layanan. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan, terutama penumpang, merupakan hal yang sangat penting bagi bandar udara untuk menilai posisi mereka saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Umpan balik langsung dari penumpang, baik melalui kelompok diskusi terfokus atau melalui keluhan yang disampaikan, merupakan alat yang penting dalam mengevaluasi kepuasan penumpang. Persepsi penumpang terhadap kualitas layanan dipengaruhi secara langsung oleh pengalaman dan penilaian mereka terhadap kinerja aktual yang diberikan. Opini atau evaluasi penumpang selalu bervariasi, tidak selalu konsisten, dan berkembang secara bertahap melalui pengalaman yang mereka alami dengan perusahaan yang memberikan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Muhammad Affan, Endah Setyowati, and Trisnawati. 2020. "Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara(Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)." 3(12): 2014–20.
- Astri, Fitriyah. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penumpang PT Peln Pelabuhan Dede Tolitoli." *Tolis Ilmiah; Jurnal Penelitian* 1(2): 124–29.
- Bagoro, Nicholas Kamuntu. 2023. 1 *Advances in Business & Industrial Marketing Research* "Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction."
- Cahya, Bobby Kian, Anton Budiarto, and Prasetyo Iswahyudi. "Analysis of Passenger Satisfaction with Terminal Facility Services to Enhance Level of Service at Sultan Thaha Jambi Airport." : 248–53.
- Darus, Muhammad Dhio. 2015. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu." : 408–20.
- Desri, Syuryatman, Bima Satria Adinarta, and Sarah Faikhotul Fadilla. 2023. "Analysis of Passenger Satisfaction on Work Environment and Employee Performance at Minangkabau International Airport." *Asian Journal of Management Analytics* 2(3): 299–310.
- Fitri, Safira, and Arif Fakhrudin. 2023. "The Effect of Customer Service Performance and Sign Placement Facilities on Passenger Satisfaction Levels at Zainuddin Abdul Majid International Airport." *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2(1): 382–86.
- Hamzah, Amir Azlan bin, and Mohd Farid Shamsudin. 2020. "Why Customer Satisfaction Is Important to Business?" *Social Science & Technology* 2(1): 2710–6918. www.jusst.abrn.asia.

Indonesia, Pemerintah. 2002. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung*.

———. 2009. *47 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*.

Jerzy, Niemczyk, Walkow Marcin, Trzaska Mateusz, and Trzaska Rafal. 2021. "Airport Business Ecosystem." *European Research Studies Journal* XXIV(Issue 3): 55–72.

Jumawan, Jumawan, and Primadi Candra Susanto. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara." *Aviasi : Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan* 19(2): 45–52.

Lau, Angela Calista. 2022. "The Impact of Airport Service Quality on Passenger Satisfaction at the Hong Kong International Airport."

Nissa, Hairun, and Awan. 2022. "Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak." 4(1): 17–26.

Nurdiani, Tanti Widia, and R.M Mahrus Alie. 2022. "Build a Service Excellence Culture of Pleasure to Customers." *Joong-Ki : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1(3): 424–29.

Oya, Olivia, and Suprpti. 2022. "Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate." 2(5): 2123–36.

Reis, Pedro Jose Freitas. 2023. "Predicting Air Passenger Satisfaction : A Machine Learning Approach."

Subandi, and Muhdar. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima Nusa Tenggara Barat." : 33–42.

Sulistiyono, Bambang B, and Sherly Olivia. 2015. "Analisis Kualitas Manajemen Bandara Halim Perdanakusuma Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Udara." *Jurnal Ilmiah M-Progress* 6(2): 1–12.

Wahyuni, Yuyun, Ridho Muhammad Zaidan Fadhil, and Arief Dermawan. 2023. "Fasilitas Publik Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta." 16.