

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II PROVINSI LAMPUNG

Oleh : Ade Iskandar dan Putri Stella Arisafitri

ABSTRACT

Service quality and customer satisfaction are inseparable. Either service quality or customer satisfaction mostly can be measured by comparing perceived performance of the institution providing the service and the expectation of the service itself. Customer satisfaction rises when the performance is higher than the expectation. In the contrary, higher expectation rather than the performance shows users' dissatisfaction which also shows the real description of the service quality.

Radin Inten II Airport has been established as Public Service Agency. Therefore it is important to carry out some researches to discover service quality provided by the institution. Analyzed by Gap Analysis, Level of Satisfaction Analysis and Importance-Performance Analysis, this research figures the picture of service quality through five dimensions, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles.

The result of the research shows there are four indicators in Quadrant A that the institution must focus on, in order to increase the service quality, four indicators in Quadrant B, two indicators in Quadrant C and six indicators in Quadrant D. There are no indicators, of sixteen indicators being analyzed in the research, which its performance score exceeds its expectation score so it is obvious to say that there are dissatisfaction regarding services provided by the institution.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, Gap Analysis, Level of Satisfaction Analysis and Importance-Performance Analysis

1. Pendahuluan

Bandar Udara Radin Inten II yang terletak di Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung melayani lebih dari 1,4 juta penumpang pada tahun 2016. Bandara ini juga melayani maskapai penerbangan (airlines). Saat ini terdapat 7 (tujuh) airlines yang beroperasi di Bandara Radin Inten II, yaitu Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Lion Air, Nam Air, Wings Air, Batik Air dan Express Air. Ketujuh airlines tersebut melayani rute tujuan Jakarta Soekarno Hatta, Jakarta Halim Perdana Kusuma, Bandung, Palembang, Yogyakarta, Batam dan Surabaya.

Trend penerbangan dan penumpang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penerbangan tercermin dari naiknya jumlah penerbangan di Bandar Udara Radin Inten II yang pada tahun 2016 melayani 26 penerbangan, sementara pada awal tahun 2017 melayani 31 penerbangan.

Peningkatan ini pastinya juga disertai dengan peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Radin Inten II.

Bandar Udara Radin Inten II yang sedang berbenah terhitung mulai tanggal 3 Februari 2017 ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum (BLU) oleh Menteri Keuangan. Penetapan ini membawa konsekuensi Bandar Udara Radin Inten II wajib memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa di bandaranya selain juga lebih leluasa untuk membuka kesempatan usaha bandara yang lebih luas lagi. Pada intinya pelayanan bandar udara harus ditingkatkan demi memperoleh hasil dan pendapatan yang lebih baik. Pengelola Bandar Udara Radin Inten II seringkali mendapatkan keluhan dari pengguna jasa terkait ketidaknyamanan yang timbul dari kondisi terminal dan pelayanan yang kurang baik. Keluhan yang diterima bervariasi, mulai dari bangunan yang bocor, kotor, beraroma tidak sedap, sempit dan juga panas. Kondisi ini berlangsung sampai dengan pembangunan selesai.

Setelah renovasi selesai dilakukan, masih ditemui beberapa keluhan antara lain macet pada area *drop zone* dan pintu keluar, kurangnya *trolley* barang di terminal, tidak adanya *porter* dan petugas yang kurang ramah. Adanya keluhan menunjukkan suatu ketidakpuasan yang dialami oleh pengguna jasa, padahal kepuasan pengguna jasa sangat penting dalam kemajuan suatu organisasi. Dengan mengetahui kepuasan pengguna jasa, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu organisasi tersebut dapat diketahui karena kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa.

Mengingat posisi strategisnya sebagai salah satu gerbang transportasi ke Pulau Sumatera, topik terkait kualitas pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II ini menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terkait kualitas pelayanan publik di Bandara Radin Inten II. Hasil penelitian akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Radin Inten II.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik ditinjau dari aspek kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Provinsi Lampung?
- 2) Apa saja elemen-elemen kualitas pelayanan yang perlu dan tidak perlu ditingkatkan dalam pemberian pelayanan publik di Bandar Udara Radin Inten II Provinsi Lampung?

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik ditinjau dari aspek kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Radin Inten II Provinsi Lampung.
- 2) Untuk mengetahui elemen-elemen kualitas apa saja yang perlu dan tidak perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik di Bandara Radin Inten II Provinsi Lampung.

2. Kajian Teori

a) Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris "*service*", yang menurut Kotler (2002:6) berarti setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pengertian ini sangat erat hubungannya dengan adanya keterbatasan kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya yang mengakibatkan masyarakat membutuhkan pihak lain untuk mengatasi kekurangan kebutuhan dan kepentingannya. Pemenuhan kebutuhan atau kepentingan dimaksud hanya dapat terealisasi bila ada pihak lain yang memenuhi atau yang memberi pelayanan.

Layanan publik adalah proses layanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) diluar urusan militer dan ibadah. Pemerintah adalah institusi yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa layanan publik. Secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian layanan publik merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini dapat dipahami mengingat pelayanan publik merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi layanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah jumlah dari atribut-atribut atau sifat-sifat sebagaimana di distribusikan dalam produk atau jasa yang bersangkutan, sehingga dengan demikian termasuk dalam kualitas ini adalah daya tahan, kenyamanan pemakaian, daya guna dan sebagainya. Atmojo (2007:4) mengemukakan bahwa kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan tersebut menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*). Jadi pada prinsipnya, kualitas merupakan suatu fokus dari bagaimana memberikan kepuasan pelanggan sebaik-baiknya dengan sesuatu yang bebas dari kelemahan-kelemahan yang timbul akibat suatu kegiatan.

Zeithmal dalam (Tjiptono 2001 : 58) mengemukakan tentang pentingnya kualitas pelayanan bahwa :

”Kualitas pelayanan adalah *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1). Kecepatan; 2). Ketepatan; 3). Keramahan; 4). Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellent bila ada komponen yang kurang”.

Kualitas pelayanan diibaratkan, dengan memberikan pelayanan yang unggul dalam kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan, akan memberikan perasaan puas terhadap orang yang dilayani, sehingga tidak akan menimbulkan komplain dari orang yang dilayani tersebut. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh penyelenggara karena secara umum pelayanan adalah kegiatan yang memberikan jasa untuk kepentingan orang lain.

Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985) mengutip Lewis and Booms (1983) menyatakan bahwa

”*Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.”

Ketiganya mengajukan 5 (lima) dimensi pelayanan, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles*. Dimensi *Assurance* (Jaminan) merupakan gabungan dari kategori *Communication*, *Credibility*, *Security*, *Competence*, *Courtesy*, *Understanding/Knowing the Customers* dan *Access*. Kelimanya dikenal dengan SERVQUAL, dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (kehandalan dalam pemberian pelayanan)
Kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap dalam pemberian pelayanan)
Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan.
- 3) *Assurance* (jaminan atau kepastian)
Pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- 4) *Empathy* (empati)
Dimensi ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.
- 5) *Tangibles* (tampilan fisik pemberian pelayanan).

Faktor yang mencakup antara lain, fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

c) Konsep Kepuasan Pelanggan

Bicara tentang kualitas pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan, dalam hal ini lebih spesifik tertuju pada kepuasan pengguna jasa. Peneliti mengetengahkan dua teori tentang definisi kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain:

- 1) Parasuraman dkk (1988) menyatakan bahwa kepuasan adalah bentuk perwujudan kesenjangan antara harapan dan pengalaman masa lalu, komentar kerabatnya, kepentingan individu serta janji atau informasi pemasaran dari saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberikan komentar yang baik terhadap institusi pemberi pelayanan.
- 2) Kotler (Tjiptono, 2008:312) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Definisi di atas mengandung dua kata kunci, yaitu kinerja yang dipersepsikan (selanjutnya akan disebut kinerja) dan harapan awal (sebelum pembelian). Inti dari kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perbandingan antara Kinerja dari pelayanan dan Harapan awal pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkannya.

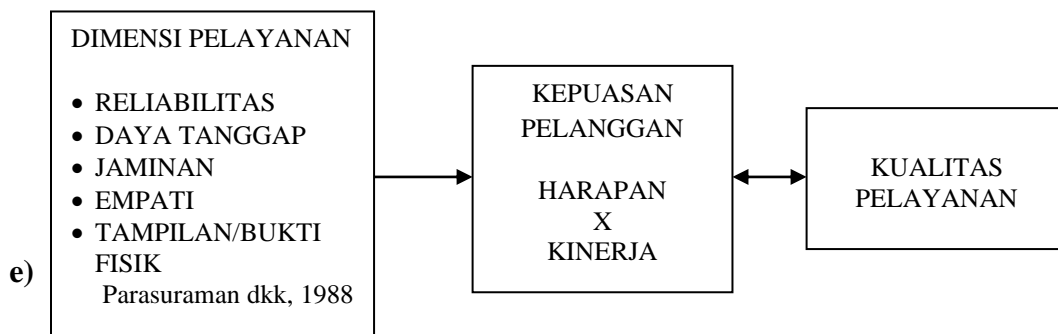
Kinerja yang dimaksud disini adalah persepsi pelanggan terhadap layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk jasa, pelangganlah yang menilai kualitas layanan yang diterimanya. Penilaian ini seringkali bersifat subyektif karena tergantung persepsi masing-masing individu. Partisipasi dan interaksi pelanggan dalam penyampaian jasa juga turut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Akibatnya, jasa yang sama bisa dinilai berbeda oleh konsumen yang berbeda pula.

Sementara harapan yang dimaksud berupa harapan awal, ekspektasi yang muncul sebelum pelanggan mengkonsumsi produk tersebut. *Customer expectation* memainkan peran penting sebagai standar pembanding dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan pra-pembelian disandingkan dengan kinerja setelah pelanggan menerima pelayanan untuk menentukan apakah layanannya baik atau buruk.

d) Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian digambarkan melalui skema sebagai berikut:

Gambar 2.1. Paradigma Penelitian



Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ho : Tidak terdapat kesenjangan yang signifikan antara Kinerja dengan Harapan pada Kualitas Pelayanan di Bandara Radin Inten II.
- Ha : Terdapat kesenjangan yang signifikan antara Kinerja dengan Harapan pada Kualitas Pelayanan di Bandara Radin Inten II.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode *Gap Analysis*, Analisis Tingkat Kepuasan dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Penelitian ini mengkaji kepuasan pengguna jasa atas kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi pelayanan yang termasuk ke dalam SERVQUAL, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi pelayanan ini dioperasionalkan ke dalam indikator-indikator yang dijabarkan dalam 16 item pertanyaan.

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah semua penumpang yang berangkat dari Bandara Radin Inten II Lampung pada satu bulan. Pengambilan sampel menggunakan teknik Multistage Random Sampling dan rumus Slovin sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 204 responden.

Uji validitas penelitian dilakukan dengan rumus Korelasi Product Moment pada SPSS 21. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus Alpha Cronbach pada SPSS 21. Dilakukan pula uji normalitas dengan Uji Kolmogorof Smirnov dengan SPSS 21 untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal dan uji hipotesis dilaksanakan dengan uji-t pada sampel berpasangan (*paired sample t-test*) dengan SPSS 21.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji validitas terhadap data penelitian mendapatkan hasil bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kinerja dan harapan yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan valid pada margin $\alpha=0.05$. Pada uji reliabilitas juga didapatkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel kinerja dan harapan yang diajukan pada penelitian ini dinyatakan reliabel pada margin $\alpha=0.05$.

Hasil *Gap Analysis* dan Analisis Tingkat Kepuasan menunjukkan data sebagai berikut:

Tabel 4.1. Skor Kinerja dan Harapan, Gap Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan

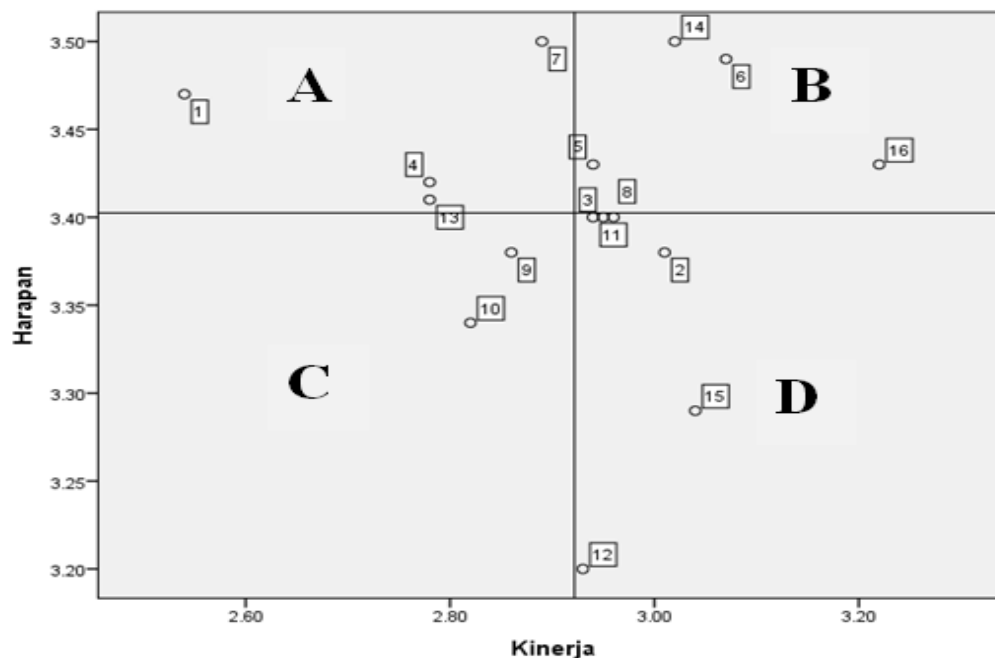
INDIKATOR	SKOR		GAP KUALITAS PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN (%)
	KINERJA	HARAPAN		
Ketepatan Waktu Pelayanan di Bandara Radin Inten II	2.54	3.47	-0.92	73.41
Ketelitian Pemeriksaan Identitas dan Barang Bawaan	3.01	3.38	-0.37	88.99
Ketelitian Pemeriksaan Penumpang	2.95	3.40	-0.46	86.60
Kecepatan Petugas Merespon Keluhan	2.78	3.42	-0.64	81.38
Kesabaran Petugas Menjelaskan Permasalahan	2.94	3.43	-0.49	85.71
Jaminan Keamanan di Bandara Radin Inten II	3.07	3.49	-0.41	88.19
Keramahan dan Kesopanan Petugas	2.89	3.50	-0.61	82.61
Keterampilan dan Pengetahuan Petugas	2.96	3.40	-0.45	86.89
Kemudahan Mencapai Lokasi Bandara Radin Inten II	2.86	3.38	-0.52	84.62
Perhatian Petugas secara Personal	2.82	3.34	-0.51	84.58
Kepedulian Petugas terhadap Penumpang	2.94	3.40	-0.46	86.58
Tampilan Gedung	2.93	3.20	-0.27	91.42
Kelengkapan Fasilitas dan Alat	2.78	3.41	-0.62	81.73
Kebersihan Gedung dan Fasilitasnya	3.02	3.50	-0.48	86.27
Penampilan Petugas Mengenakan Seragam	3.04	3.29	-0.25	92.41
Sistem Informasi & Penunjuk Arah	3.22	3.43	-0.21	93.86

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari ke-16 indikator, gap terbesar terdapat pada indikator Ketepatan Waktu Pelayanan dengan gap sebesar -0.92 dan tingkat kepuasan terendah, yaitu hanya 73.41%. Gap terendah terdapat pada indikator Sistem Informasi dan Penunjuk Arah sebesar -0.21% dengan tingkat kepuasan 93.86%. Diketahui pula bahwa pada semua indikator, masih terdapat selisih minus antara skor kinerja dan harapan sehingga dapat dikatakan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II.

Data skor kinerja dan harapan yang didapat kemudian dimasukkan ke dalam Matriks *Importance-Performance* dan menghasilkan diagram seperti di bawah ini:

Gambar 4.1. Matriks *Importance-Performance*



Gambar tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a) Kuadran A

Kuadran A menunjukkan indikator-indikator yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak dilaksanakan dengan baik oleh instansi penyedia jasa. Peningkatan kualitas pelayanan hendaknya difokuskan pada indikator-indikator ini. Indikator-indikator pada Kuadran A meliputi indikator dengan nomor:

- (1) Ketepatan Waktu Pelayanan di Bandara Radin Inten II
- (4) Kecepatan Petugas Merespon Keluhan
- (7) Keramahan dan Kesopanan Petugas
- (13) Kelengkapan Fasilitas dan Alat

b) Kuadran B

Indikator-indikator yang berada pada Kuadran B dianggap penting oleh pengguna jasa dan telah dilaksanakan dengan baik oleh instansi penyedia jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada indikator-indikator ini harus dipertahankan. Indikator-indikator yang berada pada Kuadran B meliputi indikator dengan nomor:

- (5) Kesabaran Petugas dalam Menjelaskan Permasalahan
- (6) Jaminan Keamanan di Bandara Radin Inten II
- (14) Kebersihan Gedung dan Fasilitasnya
- (16) Sistem Informasi dan Penunjuk Arah

c) Kuadran C

Kuadran C menunjukkan indikator-indikator yang kurang dianggap penting oleh pengguna jasa dan tidak dilaksanakan dengan baik oleh instansi penyedia jasa. Indikator-indikator ini disarankan untuk menjadi prioritas terakhir untuk dibenahi, meliputi indikator dengan nomor:

- (9) Kemudahan Mencapai Lokasi Bandara Radin Inten II
- (10) Perhatian Petugas secara Personal

d) Kuadran D

Indikator-indikator yang berada pada Kuadran D merupakan indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa namun dilaksanakan secara berlebihan oleh instansi penyedia jasa. Terdapat 6 indikator pada kuadran ini, meliputi indikator dengan nomor:

- (2) Ketelitian Pemeriksaan Identitas dan Barang Bawaan
- (3) Ketelitian Pemeriksaan Penumpang
- (8) Keterampilan dan Pengetahuan Petugas
- (11) Kepedulian Petugas kepada Penumpang
- (12) Tampilan Gedung
- (15) Penampilan Petugas Mengenakan Pakaian Seragam

Hasil uji normalitas data penelitian dengan menggunakan uji Kolmogorof Smirnov pada SPSS 21 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.938 lebih besar daripada 0.05 sehingga dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Uji hipotesis menggunakan uji-t sampel berpasangan (*paired sample t-test*) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 sehingga hipotesis kerja dapat diterima dan hipotesis nol ditolak. Artinya terdapat kesenjangan yang signifikan antara kinerja dan harapan pada kualitas pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II.

5. Simpulan dan Saran

a) Simpulan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Radin Inten II dijelaskan melalui adanya perbedaan antara kinerja dengan harapan terhadap pelayanan. Hasil analisis data membuktikan bahwa terdapat kesenjangan antara kinerja yang dipersepsi oleh pengguna jasa dengan harapan yang diinginkannya sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II belum memenuhi harapan pengguna jasa.
- 2) Indikator-indikator (elemen-elemen) yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dalam pemberian pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II meliputi indikator-indikator yang terletak di Kuadran A, yaitu Ketepatan Waktu Pelayanan di Bandara Radin Inten II, Kecepatan Petugas Merespon Keluhan, Keramahan dan Kesopanan Petugas dan Kelengkapan Fasilitas dan Alat.
- 3) Indikator-indikator yang tidak perlu ditingkatkan meliputi indikator-indikator yang terletak pada Kuadran B, yaitu Kesabaran Petugas dalam Menjelaskan Permasalahan, Jaminan Keamanan di Bandara Radin Inten II, Kebersihan Gedung dan Fasilitasnya serta Sistem Informasi dan Penunjuk Arah.

- 4) Indikator-indikator yang dianggap kurang penting dan berada pada prioritas terbawah untuk ditingkatkan adalah Kemudahan Mencapai Lokasi Bandara Radin Inten II dan Perhatian Petugas secara Personal.
- 5) Indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan telah dilaksanakan secara berlebihan adalah Ketelitian Pemeriksaan Identitas dan Barang Bawaan, Ketelitian Pemeriksaan Penumpang, Keterampilan dan Pengetahuan Petugas, Kepedulian Petugas kepada Penumpang, Tampilan Gedung dan Penampilan Petugas Mengenakan Pakaian Seragam.

b) Saran

Saran yang dapat dikemukakan penulis terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II disarankan untuk dapat meningkatkan pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II agar dapat memenuhi harapan pengguna jasa terkait pelayanan yang diberikan pada instansi ini.
- 2) Peningkatan pelayanan disarankan agar fokus pada keempat indikator pelayanan yang berada pada Kuadran A
- 3) Bagi indikator-indikator yang berada pada Kuadran B, disarankan agar tingkat pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan untuk memenuhi ekspektasi pengguna jasa.
- 4) Bagi indikator-indikator yang berada pada Kuadran C, disarankan agar Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II dapat menempatkannya pada prioritas terbawah untuk dibenahi dan mendahulukan indikator-indikator yang menjadi prioritas utama dalam pembenahan pelayanan.
- 5) Bagi dua indikator yang merupakan prosedur pemeriksaan sesuai dengan UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yaitu Ketelitian Pemeriksaan Identitas dan Barang Bawaan dan Ketelitian Pemeriksaan Penumpang. Untuk itu Unit Penyelenggara Bandar Udara disarankan untuk tetap menjalankannya sesuai prosedur. Sedangkan terhadap indikator lainnya yang dianggap kurang penting pada Kuadran D dapat direkomendasikan untuk tetap memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, Tri Yuniarto. 2007. *Jurnal Mengukur Kepuasan Pelanggan*.
www.wordpress.com
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard Berry. 1985, *SERVQUAL: A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Retailing* Vol. 49.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard Berry. 1988, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumers Perception of Service Quality*, *Journal of Retailing* Vol. 64 No.1.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandi dan Diana, Anastesia. 2001. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, edisi ketiga. Andi. Yogyakarta