

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis data dan pembahasan di awal adalah sebagai berikut::

1. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandara Internasional Yogyakarta berdasarkan hasil dari perhitungan dengan metode *customer satisfaction index* (CSI) adalah sebesar 71,17%. Hasil tersebut termasuk dalam kriteria puas. Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan di terminal bandara.
2. Berdasarkan persepsi penilaian penumpang berikut bagian dari pelayanan terminal di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan penumpang :
 - a. Keselamatan, berdasarkan indikator keselamatan, aspek pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan adalah ketersediaan perlengkapan P3K yang layak digunakan. Menurut SNI 03-7046-2004 mengenai penerapan syarat keselamatan penerbangan di terminal bandara, menyatakan bahwa pada terminal bandara harus ada perlengkapan p3k. Sedangkan pada terminal bandara tersebut belum ditemukan perlengkapan p3k.
 - b. Keamanan, berdasarkan indikator keamanan, aspek pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan adalah penempatan informasi pengaduan/call

center yang mudah terlihat bagi penumpang yang membutuhkan bantuan. Pada terminal bandara masih sulit untuk menemukan informasi pengaduan/*call center*.

- c. Keandalan, berdasarkan indikator keandalan, aspek pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan adalah durasi waktu yang digunakan untuk memeriksa penumpang dan bagasi dan durasi waktu pengambilan bagasi penumpang dari turun pesawat hingga menunggu di pengambilan bagasi. Berdasarkan PM No 178 tahun 2015, waktu yang digunakan untuk memeriksa penumpang yaitu < 10 menit dan durasi waktu pengambilan bagasi penumpang dari turun pesawat hingga menunggu di pengambilan bagasi yaitu < 20 menit. Namun pada penerapannya waktu yang diperlukan lebih dari itu.
- d. Kenyamanan, berdasarkan indikator kenyamanan, aspek pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan adalah ketersediaan toilet duduk dan jongkok, kondisi penerangan dan pencahayaan, ketersediaan wifi yang cepat dan lancar, ketersediaan tempat sampah yang dibedakan sesuai dengan jenisnya. Berdasarkan data sarana prasarana layanan terminal pada standar pelayanan publik Bandara Internasional Yogyakarta layanan tersebut beberapa sudah memenuhi PM No 178 tahun 2015, namun pada pelaksanaannya masih belum memenuhi kepuasan penumpang. Berdasarkan data toilet di bandara tidak memiliki toilet jongkok, jumlah wifi yaitu dua buah, tempat sampah tidak dibedakan berdasarkan jenisnya.

e. Kemudahan, berdasarkan indikator kemudahan, aspek pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan adalah ketersediaan fasilitas pengisian daya alat-alat elektronik dengan peletakan yang strategis, ketersediaan fasilitas mesin untuk mengisi air mineral gratis dan mesin penjual minuman otomatis dengan peletakan yang strategis, ketersediaan komputer untuk membantu proses pembelian tiket dan check-in, Ketersediaan fasilitas belanja yang menarik dan bersih. Berdasarkan data sarana prasarana layanan terminal pada standar pelayanan publik Bandara Internasional Yogyakarta layanan tersebut sudah memenuhi PM No 178 tahun 2015, namun pada pelaksanaannya masih belum memenuhi kepuasan penumpang.

5.2. **Saran**

1. Meningkatkan lagi pelayanan terminal di Bandar Udara Internasional Yogyakarta hingga hasil dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencapai nilai 81-100 % sehingga masuk dalam kategori sangat puas.
2. Mempercepat respon serta daya tanggap petugas Bandar Udara Internasional Yogyakarta sehingga proses pemeriksaan penumpang dan bagasi menjadi lebih cepat.
3. Menambahkan dan meningkatkan lagi fasilitas-fasilitas pelayanan yang sudah ada di terminal Bandara Internasional Yogyakarta namun dalam penerapannya masih belum memuaskan penumpang, seperti fasilitas pengisian daya elektronik, mesin air minum, komputer untuk *self check-in*, jumlah wifi, dan fasilitas untuk tempat belanja

4. Menambahkan fasilitas-fasilitas pelayanan yang belum ada di terminal Bandara Internasional Yogyakarta, seperti perlengkapan p3k dan tempat sampah yang dibedakan berdasarkan jenisnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adeline, V., 2018, Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Darus, M., 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanam, *Jurnal ekonomi dan keuangan*, Medan.
- Firdaus, M., 2019, Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Umum Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*, Madura.
- Kotler, Philip. dan Keller K. L., 2009. Manajemen Pemasaran : *Edisi Ketiga Belas*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lustyana, T., 2020, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara, *Jurnal Teknik Industri Universitas Brawijaya*, Malang.
- Nurul, M., 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Warukin Tanjung Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong, *Jurnal Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong*, Tabalong.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015, *Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 20 Tahun 2015, *Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib*.
- Ruge, S., 2018, Kajian Teknis Standard Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Kasiguncu Kabupaten Posso, *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Subekti, S., 2018, Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta, *Jurnal Puslitbang Transportasi Udara Badan Penelitian Dan Pengembangan Perhubungan*, Jakarta
- Tjiptono, F dan Gregorius, C., 2012, *Service, Quality, Dan Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, *Tentang Penerbangan*
- Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992, *Tentang Kebandarudaraan*
- Windyastari, S., 2019, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, *Jurnal Teknik Sipil Universitas Wijaya Kusuma Surabaya*, Surabaya.