BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang baik kepada Penunpang Pesawat Domestik, Penumpang Pesawat Internasional, *Air Crew*(Pilot/Co-Pilot), *Station Manager* dan Pengguna Terminal Kargo dirasakan cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan yang menjadi prioritas utama konsumen untuk meminta perbaikan pelayanan, seperti dari segi fasilitas bagi Penumpang Pesawat Domestik, segi pelayanan keberangkatan dan kedatangan, segi kenyamanan terminal serta segi fasilitas bagi Penumpang Pesawat Internasional dan segi pelayanan petugas bandara bagi *Air Crew*(Pilot/Co-pilot). Sedangkan pelayanan yang diberikan kepada *Station Manager* dan Pengguna Terminal Kargo, umumnya dirasakan sudah cukup memuaskan.
2. Hasil pengukuran menyatakan bahwa Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang telah memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara berdasarkan standar teknis dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP/77/VI/2005
3. Berdasakan hasil kuesioner, penulis merekomendasikan peningkatkan kinerja pelayanan dengan memperbanyak fasilitas umum serta meningkatkan kualitas pelayanan baik fisik maupun non fisik bagi para *costumer* Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran yang dapat digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang adalah kinerja pelayanan harus diberikan lebih dari sekedar pelayanan standar yang telah diberikan karena tingkat kepuasan penumpang dari segi pelayanan terus bertumbuh tiap waktunya.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar Saifudin, 2003, Reliabilitas dan Validitas, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.

Basri, Seta., 2011, *Metode Analisis Kualitas Pelayanan*, (http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html)

Basuki, Heru., 1986, *Merancang, Merencana Lapangan Terbang*, Alumni, Bandung.

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, SKEP/77/VI/2005, *Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Jakarta.

Dirhan, Pranoto., 1998, *Lalu - Lintas Dan Landas Pacu Bandar Udara*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Horonjeff, R.,1993, *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*, Erlanga, Jakarta.

Junaidi, 2010, *Tabel r Koefisien Korelasi Sederhana*, (http: //junaidichaniago.wordpress.com.)

Kotler, Philip dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku kedua. Edisi pertama. Andi. Yogyakarta

Martila A. John and James C. John, 1997, *"The Analysis of the Importance and Satisfaction Level of The Customers"* Prentice Hall Inc.

Oktaviani, W, Riandina., dan Suryana, N, Rita., 2006*, Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro Studi Kasus Kebun Wisata Pasirmukti Bogor*, Jurnal Agro Ekonomi, Volume 24 No.1, Fakultas Pertanian, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.

Program Magister Teknik Sipil UAJY, 2013, *Buku Pedoman Penulisan Tesis*, Magister Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Sedarmayanti, 2011, *Metodologi Penelitian*, CV. Mandar Maju, Bandung.

Singarimbun dan Effendi . 1995. Metode Venelitian Survei. LP3ES. Jakarta.

Sugiyono, 2002, Statistik Untuk Penelitian, CV. Alfabeta: Bandung.

Sujarweni, V. W., 2007, *SPSS Untuk Penelitian*, Global Media Informasi, Yogyakarta.

serviens in lumine veritatis