

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bandar Udara: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Keamanan

Rizki Nova Dona¹, Sukahir², Parjan³, Dwi Candra Yuniar⁴, Dedy Kurniadi⁵

¹⁾ Politeknik Penerbangan Palembang Email: nova.mbu3@poltekbangplg.ac.id

²⁾ Politeknik Penerbangan Palembang, Email: sukahir@poltekbangplg.ac.id

²⁾ Politeknik Penerbangan Palembang, Email: parjan@poltekbangplg.ac.id

²⁾ Politeknik Penerbangan Palembang, Email: candra@poltekbangplg.ac.id

Corresponding author: Rizki Nova Dona¹

ABSTRACT :

Penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandar udara. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan diperiksa sebagai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandar udara. Kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap, dan keamanan yang terjamin diperlukan untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan penumpang di bandar udara.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Keamanan

LATAR BELAKANG

Transportasi umum memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat modern. Dengan adanya berbagai pilihan transportasi seperti bis, angkutan kota (angkot), kereta api, hingga pesawat terbang, mobilitas antar daerah dan antar negara menjadi semakin mudah. Setiap jenis transportasi memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, serta preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kecepatan, biaya, kenyamanan, dan tujuan perjalanan.

Pesawat terbang menjadi salah satu pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan perjalanan jarak jauh dengan waktu tempuh yang relatif singkat. Industri penerbangan terus berkembang seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan efisiensi dan kenyamanan dalam perjalanan. Dalam konteks ini,



kepuasan penumpang menjadi fokus utama bagi maskapai penerbangan dan pengelola bandar udara.

Kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandara tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek saja, melainkan berbagai faktor yang saling berkaitan. Beberapa faktor utama yang sering menjadi perhatian adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor krusial karena merupakan pengalaman pertama yang dirasakan oleh penumpang sejak mereka tiba di bandara hingga mereka naik ke pesawat. Kualitas pelayanan yang baik mencakup keramahan staf, efisiensi proses check-in, penanganan bagasi, serta informasi penerbangan yang jelas. Kualitas pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan kekecewaan penumpang, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi citra bandara dan maskapai penerbangan secara keseluruhan.

Fasilitas yang tersedia di bandara juga memegang peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan penumpang. Fasilitas yang lengkap dan modern seperti ruang tunggu yang nyaman, area komersial, restoran, toilet yang bersih, dan akses internet dapat meningkatkan pengalaman penumpang selama berada di bandara. Keamanan adalah faktor lainnya yang tidak bisa diabaikan. Penumpang harus merasa aman selama berada di bandara dan selama penerbangan. Keamanan yang baik mencakup pemeriksaan yang ketat namun efisien, serta tindakan pengamanan lainnya yang memastikan penumpang dan barang bawaannya aman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara tiga faktor utama yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara. Dengan memahami bagaimana masing-masing faktor ini mempengaruhi kepuasan penumpang, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola bandara dan maskapai penerbangan dalam meningkatkan pelayanan mereka. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur akademik terkait manajemen bandara dan kepuasan pelanggan dalam industri penerbangan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Pelayanan Bandar Udara?



2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap Pelayanan Bandar Udara?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap Pelayanan Bandar Udara?

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Kotler & Keller, 2020). Dimensi atau indikator kualitas pelayanan meliputi performa, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, pelayanan, estetika, dan kualitas yang dirasakan (Kotler & Keller, 2020). Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapannya (Duggirala et al., 2008). Dimensi atau indikator kualitas pelayanan meliputi aspek teknis (hasil layanan) dan aspek fungsional (cara layanan disampaikan) (Duggirala et al., 2008).

Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan atau disyaratkan (Ali & Raza, 2017). Dimensi atau indikator kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Ali & Raza, 2017). Kualitas pelayanan ini sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Ali & Raza, 2017), (Kant & Jaiswal, 2017), dan (Ladhari, 2009).

Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan pengguna layanan (Dabholkar et al., 2018). Dimensi atau indikator fasilitas meliputi penataan ruang, kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas (Dabholkar et al., 2018). Fasilitas adalah sarana fisik dan non-fisik yang disediakan oleh organisasi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan (Ali et al., 2016). Dimensi atau indikator fasilitas meliputi tata letak, kondisi fisik, dan atmosfer lingkungan (Ali et al., 2016).

Fasilitas adalah elemen fisik yang mendukung operasional dan memberikan nilai tambah bagi pengguna jasa (Moon et al., 2017). Dimensi atau indikator fasilitas meliputi desain interior, kualitas perabotan, dan teknologi yang tersedia (Moon et al., 2017). Fasilitas ini sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Dabholkar et al., 2018), (Ali et al., 2016), dan (Moon et al., 2017).

Keamanan



Keamanan adalah tingkat perlindungan yang diberikan untuk menjamin keselamatan pengguna dari bahaya fisik dan psikologis (Lee & Ha, 2019). Dimensi atau indikator keamanan meliputi kehadiran personel keamanan, sistem keamanan teknologi, dan prosedur keamanan (Lee & Ha, 2019). Keamanan adalah kondisi bebas dari ancaman yang dapat membahayakan fisik maupun psikologis seseorang (Kim & Park, 2018). Dimensi atau indikator keamanan meliputi lingkungan yang aman, peralatan keamanan, dan regulasi yang jelas (Kim & Park, 2018).

Keamanan adalah proses dan tindakan yang diambil untuk melindungi pengguna dari risiko yang mungkin terjadi (Zhang et al., 2019). Dimensi atau indikator keamanan meliputi evaluasi risiko, kontrol akses, dan pendidikan pengguna tentang keamanan (Zhang et al., 2019). Keamanan ini sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Lee & Ha, 2019), (Kim & Park, 2018), dan (Zhang et al., 2019).

No	Penulis (Tahun). Judul	Hasil Penelitian Terdahulu	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini
1	Ukkasyah Sabbit Aqdamana Lubis & Rifqi Raza Bunahri (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Keamanan.	Dari penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa faktor- faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas, dan faktor keamanan berpengaruh terhadap pelayanan pada bandar udara.	Kedua penelitian fokus pada faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang bandara, seperti kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan, dan menemukan bahwa faktor-faktor ini berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.	Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dan tinjauan literatur, sedangkan penelitian ini berencana menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran. Penelitian tersebut tidak menyebutkan bandara spesifik, sementara penelitian ini mungkin akan fokus pada bandara atau wilayah tertentu.



2	Dhiani Dyahjatmayanti & Putri Fajri Budiarti (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL LOMBOK	Hasil Penelitian tersebut menunjukan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Lombok	Kedua penelitian meneliti kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang, menggunakan kuesioner dan tinjauan pustaka sebagai teknik pengumpulan data, dan menemukan bahwa layanan yang baik berdampak positif terhadap kepuasan penumpang.	Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan wawancara dan kuesioner di Bandara Internasional Lombok dengan fokus pada maskapai Citilink. Penelitian ini juga menyajikan hasil statistik spesifik.
3	Arif Fakhruddin, Kifni Yudianto, You She Melly. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penumpang	Hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seperti pelayanan dan lain sebagainya.	Kedua penelitian meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau keputusan penumpang menggunakan layanan maskapai di bandara, menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner, dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan atau keputusan penumpang.	Penelitian tersebut fokus pada kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan, sedangkan penelitian ini fokus pada harga, citra, dan pelayanan dengan responden Garuda Indonesia di Bandara Internasional Lombok. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dan analisis regresi linier berganda, sedangkan metode analisis spesifik penelitian tersebut tidak dijelaskan.



4	Reni Kristiani Podengge & Haryani (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kemudahan akses berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.	Kedua penelitian berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bandara, mengidentifikasi kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel utama. Keduanya menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner untuk mengumpulkan dan menganalisis data, dan menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.	Penelitian tersebut menambahkan keamanan sebagai faktor, sementara penelitian ini menambahkan kemudahan akses. Penelitian ini menggunakan probability sampling dengan 100 responden, sedangkan teknik sampling dalam penelitian tersebut tidak dijelaskan. Penelitian ini fokus pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, sedangkan penelitian tersebut tidak menyebutkan bandara spesifik
---	---	---	---	---

5	Hairun Nissa & Awan (2022). Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak	Hasil penelitian ini menunjukan bilamanan fasilitas kenyamanan berpnegaruh secara positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak	Kedua penelitian meneliti pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di bandara, menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner. Hasil keduanya menunjukkan bahwa fasilitas yang baik berdampak positif terhadap kepuasan penumpang.	Penelitian ini fokus pada fasilitas kenyamanan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dengan 50 responden menggunakan purposive sampling, sementara penelitian tersebut meneliti kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan secara umum tanpa menyebutkan bandara spesifik atau teknik sampling. Penelitian ini juga menyajikan hasil statistik yang lebih rinci.
---	---	---	--	---

6	Umar Makawi, Normajatun dan Abdul Haliq (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin	Hasil penelitian ini menunjukan hasil positif dimana kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.	Kedua penelitian berfokus pada kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang di bandara, menggunakan metode kuantitatif dan survei dengan kuesioner. Keduanya menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.	Penelitian ini menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis data, sedangkan penelitian tersebut tidak menyebutkan metode analisis spesifik. Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin, sementara penelitian tersebut mencakup berbagai faktor tanpa menyebutkan bandara spesifik. Penelitian ini menghasilkan diagram cartesius untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan.
---	---	--	---	--

METODE PENULISAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandar udara, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam persepsi dan pengalaman penumpang melalui analisis dokumen dan sumber-sumber literatur yang relevan (Creswell, 2018). Metode studi literatur melibatkan pengumpulan dan penelaahan berbagai penelitian sebelumnya, artikel jurnal, buku, laporan, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian (Booth, Sutton, & Papaioannou, 2016).

Hasil dari studi literatur ini akan disusun dalam bentuk laporan penelitian yang menguraikan temuan-temuan utama, implikasi praktis, serta rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut dan pengelola bandara. Dengan pendekatan kualitatif



melalui studi literatur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami dan meningkatkan kepuasan penumpang di bandar udara.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang, dan hal ini dapat dijelaskan melalui beberapa dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan bahwa keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten. Penumpang yang merasakan keandalan yang tinggi dalam pelayanan bandara akan merasa lebih puas karena mereka dapat mengandalkan layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

Daya tanggap merujuk pada kemauan dan kemampuan staf untuk membantu penumpang dan memberikan layanan yang cepat dan efektif. Ketika penumpang merasakan bahwa staf bandara tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan mereka, kepuasan mereka cenderung meningkat. Hal ini sejalan dengan temuan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996) yang menegaskan bahwa layanan yang responsif dapat meningkatkan persepsi positif penumpang.

Jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada penumpang. Ketika penumpang merasa bahwa mereka diperlakukan dengan hormat dan profesional, serta merasa aman dalam layanan yang diberikan, tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

Empati mencerminkan perhatian individual yang diberikan kepada penumpang. Staf yang menunjukkan empati dapat membuat penumpang merasa dihargai dan penting, yang berkontribusi positif terhadap pengalaman mereka di bandara. Bukti fisik, seperti kebersihan dan penataan fasilitas, juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan memperhatikan kualitas pelayanan, manajemen bandara harus fokus pada beberapa aspek. Pertama, pelatihan staf sangat penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan



pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Pelatihan ini harus mencakup aspek-aspek seperti komunikasi efektif, keterampilan interpersonal, dan kemampuan untuk menangani situasi sulit.

Kedua, sistem layanan harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk memastikan konsistensi dan keandalan dalam pelayanan. Ini dapat melibatkan penerapan teknologi baru untuk mempercepat proses layanan dan mengurangi waktu tunggu penumpang. Misalnya, sistem check-in otomatis dan layanan informasi digital dapat membantu meningkatkan efisiensi layanan di bandara.

Ketiga, manajemen harus mengembangkan dan menerapkan standar layanan yang jelas dan terukur. Standar ini harus dipantau secara rutin untuk memastikan bahwa mereka dipatuhi dan diperbaiki sesuai kebutuhan. Feedback dari penumpang juga harus diambil secara serius dan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Fasilitas bandara memainkan peran krusial dalam mempengaruhi kepuasan penumpang. Dimensi fasilitas seperti kebersihan, kenyamanan, aksesibilitas, dan fasilitas pendukung lainnya berpengaruh langsung terhadap persepsi penumpang. Wakefield dan Blodgett (1996) menyatakan bahwa fasilitas yang bersih dan nyaman dapat meningkatkan persepsi positif penumpang terhadap bandara.

Kebersihan adalah salah satu aspek penting yang tidak boleh diabaikan. Bandara yang bersih mencerminkan citra profesional dan peduli terhadap kenyamanan penumpang. Penumpang cenderung merasa lebih nyaman dan puas ketika fasilitas umum seperti toilet, ruang tunggu, dan area check-in terjaga kebersihannya.

Kenyamanan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Kenyamanan dapat meliputi tempat duduk yang nyaman, ruang tunggu yang luas, dan fasilitas hiburan seperti Wi-Fi gratis dan ruang bermain anak-anak. Penumpang yang merasa nyaman selama menunggu penerbangan mereka akan lebih puas dengan pengalaman mereka di bandara.

Aksesibilitas juga sangat penting, terutama bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Fasilitas yang mudah diakses, seperti lift, jalur khusus untuk kursi roda, dan tanda-tanda yang jelas, dapat membuat perjalanan lebih mudah dan nyaman bagi semua penumpang. Fasilitas pendukung lainnya seperti restoran, toko, dan lounge VIP juga dapat meningkatkan pengalaman penumpang.



Untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan memperhatikan fasilitas, manajemen bandara harus memastikan bahwa fasilitas tersebut terjaga dengan baik, mudah diakses, dan memenuhi kebutuhan penumpang. Bitner (1992) menyarankan bahwa manajemen harus melakukan pemeliharaan rutin dan peningkatan fasilitas untuk memastikan bahwa mereka selalu dalam kondisi baik. Investasi dalam fasilitas baru yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang juga harus dipertimbangkan.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Keamanan merupakan aspek yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan penumpang di bandara. Dimensi keamanan seperti pengawasan, kehadiran petugas keamanan, dan prosedur keamanan yang efektif berperan penting dalam menciptakan rasa aman dan tenang bagi penumpang. Yap dan Kew (2007) menyatakan bahwa keberadaan sistem keamanan yang baik dapat meningkatkan perasaan aman penumpang dan secara langsung mempengaruhi kepuasan mereka.

Pengawasan yang baik, termasuk penggunaan kamera CCTV dan patroli rutin oleh petugas keamanan, dapat membantu mencegah tindakan kriminal dan menjaga keamanan di bandara. Kehadiran petugas keamanan yang terlihat juga dapat memberikan rasa aman bagi penumpang, karena mereka tahu bahwa ada orang yang siap membantu jika terjadi masalah.

Prosedur keamanan yang efektif, seperti pemeriksaan bagasi dan penumpang yang efisien, juga penting untuk memastikan keselamatan penumpang tanpa mengurangi kenyamanan mereka. Prosedur yang terlalu ketat dan memakan waktu dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan, sementara prosedur yang terlalu longgar dapat menimbulkan rasa tidak aman. Oleh karena itu, keseimbangan antara efisiensi dan keamanan harus dijaga.

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan memperhatikan keamanan, manajemen harus memastikan bahwa prosedur keamanan di bandara efisien dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang. Peningkatan teknologi keamanan, seperti penggunaan scanner yang lebih cepat dan akurat, dapat membantu mempercepat proses pemeriksaan dan mengurangi waktu tunggu penumpang. Pelatihan staf keamanan juga penting untuk memastikan bahwa mereka dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif dan profesional.

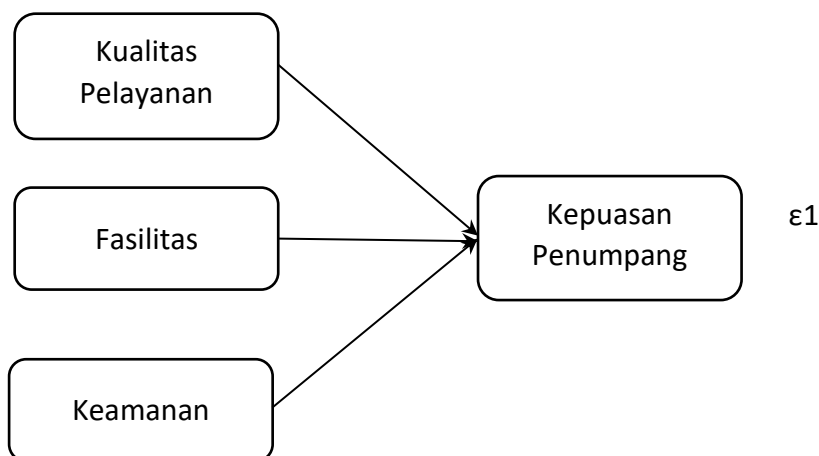
Suki (2014) menekankan pentingnya pendekatan yang ramah terhadap penumpang dalam penerapan prosedur keamanan. Staf keamanan harus dilatih



untuk berinteraksi dengan penumpang secara sopan dan membantu, sehingga penumpang merasa dihargai dan dihormati selama proses pemeriksaan. Penggunaan teknologi canggih juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pemeriksaan keamanan, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dan meningkatkan rasa aman penumpang.

Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, manajemen bandara dapat meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan yang baik tidak hanya meningkatkan persepsi positif penumpang, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas dan keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan bandara di masa depan. Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi pada reputasi positif bandara dan keberhasilan jangka panjang dalam industri penerbangan.

KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 1



Kerangka Konseptual

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang di bandara. Kualitas pelayanan, yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, secara substansial meningkatkan kepuasan penumpang. Pelayanan yang andal dan responsif serta sikap empatik dari staf memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi penumpang. Selain itu, fasilitas yang bersih, nyaman, mudah diakses, dan terjaga dengan baik juga berkontribusi positif terhadap kepuasan penumpang. Penumpang merasa lebih puas ketika fasilitas bandara memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan kenyamanan selama menunggu penerbangan. Keamanan yang efektif dan efisien, termasuk pengawasan yang ketat, kehadiran petugas keamanan, dan prosedur keamanan yang memadai, meningkatkan rasa aman dan tenang penumpang, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

SARAN

Berdasarkan temuan ini, beberapa saran dapat diberikan kepada manajemen bandara untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Pertama, peningkatan pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan staf yang fokus pada peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, dan empatik. Pelatihan ini harus mencakup komunikasi efektif, keterampilan interpersonal, dan penanganan situasi sulit. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan sistem layanan untuk memastikan konsistensi dan keandalan. Penggunaan teknologi baru, seperti sistem check-in otomatis dan layanan informasi digital, dapat membantu meningkatkan efisiensi layanan di bandara. Kedua, pemeliharaan dan peningkatan fasilitas perlu dilakukan dengan memastikan kebersihan dan kenyamanan fasilitas umum seperti toilet, ruang tunggu, dan area check-in. Investasi dalam fasilitas baru yang dapat meningkatkan kenyamanan penumpang, seperti Wi-Fi gratis dan ruang bermain anak-anak, juga harus dipertimbangkan. Fasilitas harus mudah diakses oleh semua penumpang, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dengan menyediakan lift, jalur khusus untuk kursi roda, dan tanda-tanda yang jelas. Ketiga, peningkatan keamanan harus dilakukan dengan memastikan prosedur keamanan di



bandara efisien dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang. Penggunaan teknologi keamanan canggih, seperti scanner yang lebih cepat dan akurat, dapat membantu mempercepat proses pemeriksaan. Staf keamanan juga harus dilatih untuk berinteraksi dengan penumpang secara sopan dan membantu, dengan pendekatan yang ramah dan profesional dalam penerapan prosedur keamanan sangat penting untuk menjaga rasa aman dan nyaman penumpang.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Hussain, K., & Ryu, K. (2016). Hotel service quality and customer satisfaction in developing countries. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17(2), 209-226.
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559-577.
- Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic Approaches to a Successful Literature Review*. SAGE Publications.
- Bowen, G. A. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (2018). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(1), 3-16.
- Duggirala, M., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2008). Patient-perceived dimensions of total quality service in healthcare. *Benchmarking: An International Journal*, 15(5), 560-583.
- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 411-430.
- Kim, Y. J., & Park, J. W. (2018). The effect of airport security service quality on satisfaction and behavioral intentions: A case of Incheon International Airport. *Journal of Air Transport Management*, 67, 119-128.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198.
- Lee, C., & Ha, N. (2019). A study on the influence of airport service quality on customer satisfaction and behavioral intentions in Chinese international airports. *Journal of Air Transport Management*, 73, 75-84.



Moon, H., Yoon, H. J., & Han, H. (2017). Role of airport physical environments in the satisfaction generation process: Mediating the impact of traveler emotion. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(6), 710-723.

