

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN CALON PENGGUNA JASA PENERBANGAN DOMESTIK BANDARA SOEKARNO-HATTA

**PUDJO KARSONO**

Dosen Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia PO Box 509 Tangerang (15001)

**Abstrak** : *Para calon penumpang sebagai pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan melalui bandara Soekarno Hatta harus dipuaskan. Hasil pemasaran jasa pelayanan bandara akan menurun jika para pelanggan tidak dipuaskan, yang pada gilirannya akan menurunkan laba bandara Soekarno Hatta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandara Soekarno Hatta, khususnya pelayanan di Terminal B Keberangkatan telah dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditandai dengan tidak terdapatnya posisi koordinat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang berada di kwadran A.*

**Kata Kunci** : *kepuasan, pelanggan, pelayanan, jasa, bandara*

## **PENDAHULUAN**

Perubahan sistem nilai yang terjadi dalam masyarakat atas pelayanan jasa penerbangan pada saat ini ditandai dengan fenomena bahwa pengguna jasa penerbangan tidak hanya menginginkan sekedar sampai di tempat tujuan namun juga mengharapkan pelayanan yang memuaskan pada tahap datang di terminal bandara sampai dengan menunggu pemberangkatan pesawat terbang.

Banyak kasus yang diberitakan di berbagai media menunjukkan bahwa calon penumpang, termasuk pengantarnya, tidak merasa puas atas pelayanan petugas bandara yang terkesan dapat berbuat semauanya kepada calon penumpang.

Interaksi antara calon penumpang sebagai pihak konsumen atau pelanggan, dengan petugas di area terminal bandara sebagai pihak pemberi layanan jasa penerbangan terjadi di terminal bandara.

Pihak manajemen bandara selayaknya dapat menyelenggarakan pelayanan jasa penerbangan yang

memuaskan. Calon penumpang sebagai pelanggan seharusnya merasa puas atas pelayanan yang diterimanya sejak datang di terminal bandara hingga menunggu pemberangkatan pesawat terbang yang akan ditumpangnya.

Perubahan sistem nilai dalam masyarakat yang menginginkan pelayanan jasa penerbangan yang lebih baik menimbulkan peluang pasar bagi penyelenggara pelayanan jasa penerbangan. Tepat sekali jika pihak manajemen bandara menyelenggarakan pelayanan jasa penerbangan yang berorientasi pada kepuasan calon penumpang. Oleh sebab itu, sudah selayaknya jika suatu bandara mempersiapkan diri sebagai penyedia jasa yang bisa memperlakukan calon penumpang seperti raja yang harus dilayani.

Faktor-faktor yang mempengaruhi calon penumpang dalam menentukan pilihan moda transportasi udara, diantaranya: biaya, kinerja petugas bandara, pengalaman, fasilitas bandara, lokasi, reputasi dan kualitas pelayanan.