

4. *Survei Kepuasan Pelanggan*; Melakukan sistem penyebaran angket atau menanyakan langsung kepada konsumen tentang mutu produk maupun layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

mempelajari buku-buku referensi, catatan kuliah dan lain-lain.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bandara Soekarno-Hatta. Data dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara acak. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diambil 100 orang responden. Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder dan bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen bandara Soekarno-Hatta dan data yang diperoleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner serta observasi yang dilakukan dengan meninjau secara langsung mengenai kegiatan dan obyek penelitian. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini dan data kepustakaan yang bersifat ilmiah dan teoritis yang berkaitan dengan obyek penelitian yaitu dengan membaca atau

Selama melakukan penelitian pada pengguna jasa PT (Persero) Angkasa Pura II, data dikumpulkan dengan metode: survey, penyebaran kuesioner, kajian pustaka dan wawancara. Dalam penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 100 responden dari total pengguna jasa yang ada, dan skala pengukuran kuesioner ini yaitu dengan menggunakan skala *Likert* (digunakan untuk mengumpulkan data mengenai perasaan, sikap, pendapat, pemikiran dan kepercayaan responden. Data-data yang terdapat dalam angket meliputi data yang menginformasikan tentang bentuk pelayanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan.

Hasil isian/jawaban dari 100 orang responden, didapatkan skor minimum 100 dan maksimum 500 untuk setiap butir pertanyaan. Oleh karena itu, dibuat pengelompokan penilaian berdasarkan jumlah alternatif jawaban sebagai jumlah kelas dengan rentang nilai (interval) tiap kelasnya bernilai 80.

Tabel. Hasil jawaban tentang harapan responden.

Dimensi	No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bandara Soekarno-Hatta	Penilaian Harapan
Keandalan	1	Waktu kehadiran para petugas bandara Soekarno-Hatta di lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan	418
	2	Keramahan para petugas bandara Soekarno-Hatta di lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan	442
Keresponsifan	3	Kemampuan para petugas bandara Soekarno-Hatta di lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	472
	4	Ketanggapan para petugas bandara Soekarno-Hatta di lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan calon penumpang pesawat	342
Keyakinan	5	Pengetahuan para petugas bandara Soekarno-Hatta di lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan	500
	6	Kecakapan para petugas bandara Soekarno-Hatta di lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan	433
	7	Kemampuan para petugas bandara Soekarno-Hatta di lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan dalam berkomunikasi secara efektif kepada calon penumpang pesawat	487
Empati	8	Para petugas bandara Soekarno-Hatta di lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan memberikan perhatian secara individu kepada calon penumpang pesawat	435
	9	Pihak bandara Soekarno-Hatta memberikan jaminan keamanan kepada calon penumpang pesawat	434
	10	Pihak bandara Soekarno-Hatta memberikan jaminan kenyamanan kepada calon penumpang pesawat	409
	11	Pihak bandara Soekarno-Hatta menjaga kebersihan lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan	418
	12	Pihak bandara Soekarno-Hatta menjaga kerapian lingkungan Dinas Informasi dan Pelayanan Pelanggan	464