

ABSTRACT

Passenger satisfaction towards airport service quality is influenced by the level of service at the previous service quality. It causes the new facility is expected to exceed the previous service quality. Service quality improvement of people mover system in Grand Design of Soekarno Hatta International Airport (SHIA) expected to support increasing airport service quality management. People mover existing conditions that occur on a free shuttle bus has caused some customer complaint. The purpose of this thesis is providing strategy support as complaint handling on people mover system to enhancing SHIA service quality. The discussion involves a passengers perspectives, passengers satisfaction, and airport service quality to get a purpose of thesis. This thesis utilizes Fodness and Murray (2007) theory regarding the accurate scale to measure SHIA service quality by using Servqual method and Kano Model approach. Airport Service Quality (ASQ) aims to give an airport more competitive in the relationship between business and operations. In this thesis offers support strategy in service quality attributes and considerations to assist airport management in improving airport service quality. It finds the value gap between airport management and passengers perspectives that serve as accurate scale in each service attributes on people mover facility at SHIA that must be met to achieve satisfaction based on passengers perspectives. Also, thesis finds several service attributes that must be met on people mover facility at SHIA as a basic service needs by passengers need. Airport management at SHIA should focus on the improvement operating system of people mover system related to several attributes. The thesis presents the relationship between the value gap with service attributes that must be met by passengers perspectives, passengers satisfaction, and airport service quality. It shows how an airport service quality are decided based on gap scale between airport management with passenger perspectives and priority services as passengers guarantee.

Keywords : Passengers satisfaction, airport services quality, people mover, Soekarno-Hatta International Airport.

ABSTRAKSI

Kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan bandara dipengaruhi oleh tingkat layanan dengan kualitas layanan sebelumnya. Hal ini menyebabkan fasilitas baru diperkirakan akan melebihi kualitas layanan sebelumnya. Perbaikan kualitas layanan pada sistem pemindah penumpang dalam desain utama Bandara Internasional Soekarno Hatta diharapkan dapat mendukung peningkatan manajemen kualitas pelayanan bandara. Kondisi sistem pemindah penumpang yang terjadi pada bus antar-jemput saat ini menyebabkan banyak keluhan penumpang. Tujuan dari tesis ini adalah untuk memberikan dukungan strategi penanganan keluhan penumpang pada fasilitas sistem pemindah penumpang demi meningkatkan kualitas pelayanan bandara. Diskusi melibatkan perspektif penumpang, kepuasan penumpang, dan kualitas layanan bandara. Tesis menggunakan teori Fodness dan Murray (2007) tentang skala akurasi untuk mengukur kualitas pelayanan bandara dengan menggunakan metode Servqual dan Kano Model. Kualitas layanan bandara bertujuan untuk memberikan strategi kepada bandara agar lebih kompetitif dalam hubungan bisnis dan operasi. Dalam tesis ini menawarkan strategi dan pertimbangan untuk membantu manajemen bandara dalam meningkatkan kualitas layanan bandara. Tesis menemukan nilai kesenjangan antara manajemen bandara dan penumpang pada fasilitas sistem pemindah penumpang bandara. Tesis juga menemukan beberapa atribut layanan yang harus dipenuhi pada fasilitas sistem pemindah penumpang sebagai kebutuhan layanan dasar penumpang. Manajemen bandara harus fokus pada fasilitas sistem pemindah penumpang yang terkait dengan beberapa atribut penting. Tesis ini menyajikan hubungan antara nilai kesenjangan dengan atribut layanan yang harus dipenuhi oleh penumpang, kepuasan penumpang, dan kualitas layanan bandara. Hubungan tersebut menunjukkan bagaimana kualitas layanan bandara dipengaruhi oleh skala kesenjangan yang terjadi antara manajemen bandara dengan penumpang dan layanan prioritas sebagai jaminan terhadap penumpang.

Kata Kunci : Kepuasan penumpang, kualitas pelayanan bandar udara, fasilitas sistem pemindah penumpang, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.