

ABSTRACT

In Indonesia, air transportation growing rapidly since the implementation of the low-cost-carrier in the early 2000s, where users of air transport have been increasing from year to year significantly. In line with this, unfortunately still in low quality condition of air transport services such as flight delay, ticket brokers, lost/broken baggage, parking space, queue at check in and security check process, and so on. This research will examine the government policies relating to the airport service performance from the perspective of customer satisfaction.

The research method include research approach, design of the questionnaire, the practical data collection, data analyses and validity of the research. Data analysis use both qualitative and quantitative analysis. Quantitative data is collected by distributed 550 questionnaires to passenger at three different airport providers namely Soekarno – Hatta International Airport, Juanda International Airport, and H. Asan - Sampit Airport. Quantitative analysis includes descriptive statistic, factor analysis, regression linear, and importance – performance evaluation graph. Qualitative data is gotten by discussion with official of ministry transportation. Furthermore, combine both of quantitative and qualitative analysis result to get the conclusions and suggestions.

The result of quantitative analysis shows that there are only 2% of 473 respondents are elderly people, 18 of 27 attributes in low performance, 6 attributes in good performance, and 65 % feedback from respondents about their opinions. By combine those result to the qualitative analysis, are used to answer the objective of this research where about what really happen when passenger using airport service, what customer needs and make them satisfied, and give suggestions to the existing regulation. Besides, there are some suggestions to the regulator for improving their role in the context of airport service performance improvement.

Keywords: *Airport Service, Customer Satisfaction, and Government Policies*

INTISARI

Di Indonesia, transportasi udara mengalami pertumbuhan yang pesat sejak beberapa maskapai menerapkan kebijakan *low cost carrier* diawal 2000-an. Pengguna transportasi udara meningkat dari tahun ke tahun secara signifikan. Sejalan dengan hal tersebut, kualitas pelayanan transportasi udara masih tergolong dalam kondisi yang rendah, dimana masih dijumpai seperti tundaan jadwal penerbangan, calo tiket, hilang / rusak bagasi, permasalahan parkir, antrian di check-in dan proses pemeriksaan keamanan, dan masih banyak lagi. Penelitian ini akan mengkaji kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kinerja pelayanan bandara dari perspektif kepuasan pelanggan.

Metode penelitian meliputi pendekatan penelitian, desain kuesioner, pengumpulan data praktis, analisis data dan validitas penelitian. Analisa meliputi analisa data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dengan mendistribusikan 550 kuesioner kepada penumpang di tiga bandara yang berbeda yaitu Soekarno - Hatta International Airport, Juanda Internasional Airport, dan H. Asan - Sampit Airport. Analisis kuantitatif meliputi statistik deskriptif, analisis faktor, regresi linier, dan evaluasi *Importance - Performance*. Data Qualitative diperoleh dengan melalui diskusi bersama official dari Kementerian Perhubungan yang membidangi pelayanan bandar udara. Selanjutnya, analisa dilakukan dengan menggabungkan kedua data kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan kesimpulan dan saran.

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa hanya ada 2% dari 473 responden adalah penumpang lansia, 18 dari 27 atribut memiliki kinerja rendah, 6 atribut memiliki kinerja yang baik, dan ada 65% *feedback* dari responden tentang pendapat/ide/gagasan mereka. Dengan menggabungkan hasil mereka dengan analisis kualitatif, digunakan untuk menjawab tujuan penelitian ini di mana tentang apa yang sesungguhnya terjadi ketika penumpang menggunakan layanan bandara, apa kebutuhan pelanggan dan yang membuat mereka puas, serta memberikan saran terhadap peraturan yang ada. Selain itu, ada beberapa saran untuk regulator untuk meningkatkan peran mereka dalam konteks peningkatan kinerja layanan bandara.

Kata kunci: Layanan Bandara, Kepuasan Pelanggan, dan Kebijakan Pemerintah