

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan 90 angket/kuisisioner kepada penumpang yang berada di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *airport service quality* terhadap *airport experience* dengan *airport impression* sebagai variabel intervening, maka peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum, tanggapan *airport service quality* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang terdiri dari *function*, *interaction*, dan *diversion* mendapat penilaian yang tinggi. Nilai tertinggi berada pada dimensi *function* atau fungsi yaitu pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak bandara kepada penumpang pada saat di bandara mulai dari penumpang tiba di bandara hingga keluar bandara yang berarti pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak bandara dinilai baik oleh para penumpang bandara dibandingkan dengan dua sub variabel lainnya. Nilai terendah ada pada dimensi *diversion* atau pengalihan, dimensi *diversion* mengulas mengenai fasilitas tambahan seperti lounge, ruang merokok, interior dan eksterior, toko-toko retail, pengembangan atau *maintenance*, dan sebagainya, hal ini berarti fasilitas tambahan tersebut dinilai masih ada mempunyai kekurangan bagi penumpang.
2. Tanggapan responden terhadap *airport impression* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang mendapat penilaian yang sangat tinggi. Item *impression of airport facilities* atau kesan yang didapatkan oleh penumpang terhadap fasilitas yang disediakan oleh bandara mendapatkan nilai tertinggi, hal ini berarti penumpang mendapatkan kesan yang baik atau memberikan penilaian yang baik pada fasilitas yang ada di bandara, seperti mushalah, wifi, toilet, tv dan sebagainya dibandingkan dengan sub variabel lainnya. Nilai terendah dari *airport impression* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II ada pada item *impression of airport shopping facilities* atau kesan atas fasilitas untuk belanja (souvenir dan toko retail) hal ini dikarenakan fasilitas belanja masih dirasa kurang bagi penumpang, kekurangan dalam hal ini bukan hanya kekurangan toko yang buka namun juga kerapihan dan harga yang memang cukup tinggi dibandingkan dengan diluar.

3. Tanggapan responden terhadap *airport experience* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang mendapat penilaian yang sangat tinggi. Item dengan nilai tertinggi berada pada *experience of airport environment* yaitu pengalaman yang di alami oleh penumpang terhadap lingkungan bandara, seperti hal nya kebersihan, kerapihan, dan sebagainya, hal ini berarti penumpang mendapatkan pengalaman yang baik atau memberikan penilaian yang baik pada pengalaman mereka terhadap lingkungan bandara dibandingkan dengan sub variabel lainnya. Disamping itu, nilai terendah *airport experience* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II ada pada item *experience of queued check-in* atau pada saat penumpang antri untuk melakukan check-in hal ini dikarenakan antrian yang cukup panjang dikarenakan counter check-in yang kurang banyak dibandingkan dengan penerbangan yang ada, sehingga penumpang yang harus nya sudah check-in kadang terlambat karena harus antri bersama dengan penumpang lain dengan penerbangan selanjutnya.
4. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa *airport service quality* berpengaruh terhadap *airport experience* dan *airport impression*.
5. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa pengaruh langsung antara *airport service quality* terhadap *airport experience* lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung melalui *airport impression*, dikatakan bahwa hubungan yang sebenarnya adalah langsung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai *airport service quality* terhadap *airport experience* dengan *airport impression* sebagai variabel intervening di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, yaitu:

1. *Airport service quality* terbukti memiliki pengaruh terhadap *airport impression* dan *airport experience*. Dengan kata lain, *airport service quality* penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dapat menjadi alat untuk memberikan kepuasan serta alat pemasaran yang baik bagi pengelola bandara. Rekomendasi peneliti mengenai *airport service quality* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sebagai berikut:

a. *Function*

Untuk meningkatkan *function* atau fungsi pada bandara, pihak Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang perlu meningkatkan perhatian terhadap waktu dalam *loading* bagasi dari pesawat hingga ke tangan penumpang, menurut Fodness dan Murray (dalam Sabar, 2015, hlm. 4) mengemukakan bahwa pengalaman bandara (*Airport Experience*) menuntut komitmen waktu yang signifikan dan bagi banyak penumpang waktu adalah sumber daya utama yang langka, sejauh mana penggunaan fasilitas bandara atau penghalang penggunaan waktu penumpang dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kualitas secara keseluruhan layanan pertemuan (Sabar, 2015, hlm. 4). Hal tersebut menunjukkan bahwa waktu sangat penting bagi penilaian penumpang atas bandara.

b. *Interaction*

Dalam upaya peningkatan *interaction* pada bandara, pihak manajemen Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang perlu meningkatkan kesadaran pada pegawai di dalam bandara untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik mereka tanpa dipengaruhi oleh emosi atau *mood* yang dirasakan oleh pegawai di bandara, serta pegawai harus selalu siap dalam memberikan penyelesaian masalah atau complain dengan waktu yang sesingkat mungkin dan tanpa melemparkan tanggung jawab ke pihak lain (kecuali ada gap penguasaan bandara asing jika complain berasal dari penumpang internasional) sehingga penumpang akan merasa nyaman dan senang berada di bandara dan dapat merekomendasikan kota tersebut dikemudian hari.

c. *Diversion*

Untuk meningkatkan *diversion* atau pengalihan, pihak Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang perlu meningkatkan fasilitas tambahan lainnya seperti ruangan merokok yang dirasakan oleh penumpang terlalu kecil, *meeting point* yang sifatnya oleh beberapa penumpang dianggap “abstrak” keberadaannya, fasilitas bisnis center yang agak jauh dari ruang lounge serta toko souvenir yang masih

kurang banyak dirasakan oleh penumpang apalagi restoran yang menyajikan makanan berat seperti nasi yang masih jarang.

2. Dalam upaya meningkatkan *airport impression* penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang melalui penerapan *airport service quality*, pihak Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dapat meningkatkan dan mengembangkan *airport service quality* sebagai suatu strategi pemasaran yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan *airport service quality* di bandara sehingga bandara memiliki identitas yang berbeda dan mampu diingat di benak penumpang. Kesan yang dirasakan oleh penumpang terhadap Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sudah baik dan dalam penelitian telah dibuktikan bahwa dibenak penumpang bandara yang menjadi favorit serta memberikan kesan terbaik adalah Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Item dengan nilai terendah yang dinilai oleh penumpang terhadap *airport impression* adalah item mengenai *impression of airport shopping facilities* dimana hal ini disebabkan oleh kurangnya toko retail yang ada di dalam bandara baik toko retail barang umum atau souvenir khas Palembang/Sumatera Selatan, serta penataan toko yang kurang rapih karena ada beberapa toko yang tidak terisi, dan harga yang cukup fantastis. Pihak bandara harus meningkatkan fasilitas untuk penumpang dalam hal belanja, menata toko-toko sehingga terlihat lebih rapih, untuk masalah mengenai harga mungkin pihak bandara mampu memberikan peraturan mengenai berapa persen kenaikan harga maksimal untuk barang yang dijual, namun hal tersebut kembali pada pihak bandara dan pihak penyewa sebagai pihak-pihak yang memiliki wewenang atas penjualan di bandara.
3. Dalam upaya meningkatkan *airport experience* penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang melalui penerapan *airport service quality*, pihak Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dapat meningkatkan dan mengembangkan *airport service quality* sebagai suatu strategi pemasaran yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan *airport service quality* di bandara sehingga bandara memiliki identitas yang berbeda dan mampu diingat di benak

penumpang. Pengalaman yang dirasakan oleh penumpang selama berada Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sudah baik dan mendapat penilaian sangat tinggi serta dalam penelitian telah dibuktikan bahwa dalam benak penumpang bandara yang memberikan pengalaman terbaik adalah Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Item yang terendah penilaiannya yang diberikan oleh penumpang terhadap *airport experience* adalah item mengenai *experience of queued check-in* dimana hal ini disebabkan oleh antrian yang cukup panjang dikarenakan counter check-in yang kurang banyak dibandingkan dengan penerbangan yang ada, sehingga penumpang yang harusnya sudah check-in kadang terlambat karena harus antri bersama dengan penumpang lain dengan penerbangan selanjutnya. Pihak bandara harus menambahkan lagi counter *check-in* yang ada atau memberikan aturan untuk setiap maskapai penerbangan bahwa paling banyak 2 penerbangan dalam 1 counter *check-in* hal ini dapat mengurangi antrian yang panjang dan menghindari batalnya penumpang yang tiba beberapa menit sebelum *check-in* ditutup yang akhirnya akan memberikan pengalaman yang baik kepada penumpang selama berada di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

4. Berdasarkan penelitian ini, penerapan *airport service quality* mendapatkan penilaian yang tinggi dari penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang serta memberikan pengaruh langsung terhadap *airport experience* jika dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung melalui *airport impression*. Oleh karena itu, pihak Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan *airport service quality*. Disamping itu, dalam meningkatkan *airport experience* dapat diimbangi dengan memberikan fasilitas serta pelayanan yang dapat memberikan kesan kepada penumpang karena pengaruh kesan bandara atau *airport impression* juga cukup besar terhadap *airport experience* dan juga dengan menerapkan *airport service quality* dan *airport impression* diharapkan Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang akan lebih dikenang dan memberikan *word of mouth* yang baik kepada orang lain yang selanjutnya akan meningkatkan kunjungan ke Palembang atau Sumatera Selatan.

5. Penerapan variabel intervening digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel lain dalam pengaruh *airport service quality* terhadap *airport experience* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dan ternyata pengaruh langsung *airport service quality* terhadap *airport experience* cukup besar sehingga variabel pengganggu lainnya seperti *airport impression* memiliki pengaruh yang kecil dalam kaitannya dengan pengaruh terhadap *airport experience*, sehingga selanjutnya jika ada penelitian di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang mengenai *airport service quality* terhadap *airport experience* dapat menggunakan pengaruh per-dimensi dari *airport service quality* tersebut, sehingga dapat terlihat dimensi dari *airport service quality* yang mana yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *airport experience*.
6. Masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Maka dari itu disarankan kepada para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh *airport service quality* terhadap *airport impression*, *airport service quality* terhadap *airport impression*, dan *airport service quality* terhadap *airport experience* melalui *airport impression* sebagai intervening untuk melakukan penelitian menggunakan teori dan metode yang berbeda atau melakukan penelitian pada objek yang berbeda.