

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Bandara di seluruh dunia telah menyadari pentingnya meneliti kepuasan penumpang dan mengidentifikasi hal-hal untuk meningkatkan pengalaman di bandara (Bogicevic et al., 2013, hlm 4). Mengukur kepuasan penumpang di industri penerbangan menjadi semakin sering dan relevan karena penyampaian pelayanan yang berkualitas tinggi sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan penerbangan dan sangat penting bagi daya saing di industri penerbangan serta merupakan elemen kunci bagi bisnis modern karena dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan secara terus menerus (Tsafarakis et al., 2017; Tsafarakis, Kokotas, & Pantouvakis, 2017, hlm 1).

Menurut Daub dan Ergenzinger (2005) kepuasan konsumen harus dilihat dalam perspektif multidimensi yang lebih holistik di masa depan (Tsafarakis et al., 2017, hlm 2). Kepuasan konsumen merupakan suatu faktor untuk menentukan semua aspek manajemen dari perspektif konsumen dan mempertahankan perusahaan tersebut dengan memuaskan konsumennya (Maeng & Park, 2015, hlm 88). Saat ini, evaluasi mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di bandara telah menjadi isu penting bagi manajemen bandara untuk memahami konsumen mereka dalam merancang strategi pemasaran (Yeh & Kuo, 2003 dalam Park & Se-Yeon, 2011, hlm 76)

Kepuasan konsumen memiliki dampak yang melebihi di atas dampak pendapatan terhadap nilai perusahaan, dan kepuasan konsumen secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap nilai perusahaan dengan pendapatan (Tsafarakis et al., 2017, hlm 2). *Airport Council International (ACI)* mengungkapkan bahwa meningkatkan 1% dari kepuasan konsumen sama dengan meningkatkan 1,5% pendapatan non-aeronautika di suatu bandara (dikutip dari <http://www.aci.aero/Customer-Experience-ASQ/ASQ-Services> Kamis, 11 Januari 2018 16.27 WIB).

Semua jenis dan ukuran organisasi semakin memahami pentingnya kepuasan konsumen (Tsafarakis et al., 2017, hlm 2). Penelitian mengenai kepuasan konsumen telah dilakukan di beberapa

**Raden Ghista Prakasita, 2018**

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

industri seperti pada industri perbankan (Felix, 2017), Otomotif (Jahanshahi, Gashti, Mirdamadi, Nawaser, & Khaksar, 2011), Perbelanjaan (Li, 2013), Rumah Sakit (Amin & Zahora Nasharuddin, 2013), Pendidikan (Fitri & Hasan, 2008), dan industri pariwisata (Vetitnev, Romanova, Matushenko, & Kvetenadze, 2013), khususnya di industri penerbangan (Ali, Kim, & Ryu, 2016).

Deregulasi dan pembukaan kebijakan langit industri penerbangan telah memberi tekanan pada bandara di seluruh dunia untuk menjadi lebih kompetitif (Liou, Tang, Yeh, & Tsai, 2011, hlm 1). Industri kebandarudaraan telah berubah pada tingkat yang luar biasa (Bogicevic, Yang, Bilgihan, & Bujisic, 2013, hlm 3). Penumpang di bandara kini dilengkapi dengan berbagai layanan dan fasilitas untuk menunjang kegiatan mereka seperti fasilitas layanan darat yang menyediakan aksesibilitas ke terminal dan lapangan terbang, fasilitas komersial seperti hiburan dan fasilitas belanja, restoran & café, layanan konferensi dan hotel, serta fasilitas di luar bandara seperti fasilitas parkir, jalan, dan ketersediaan taksi yang telah ditawarkan oleh bandara (Graham, 2008; Ali, Kim, & Ryu, 2016, hlm 214). Ini telah mengubah peran bandara untuk memasukkan aspek hiburan di dalamnya (Moon, Yoon, & Han, 2016, hlm 194).

Perusahaan dalam industri yang kompetitif seperti industri penerbangan penting untuk tidak hanya melihat apa yang diinginkan dan diharapkan konsumen, tetapi juga untuk mengelola sumber daya mereka sendiri dalam memenuhi harapan konsumen secara tepat (Tsafarakis et al., 2017, hlm 1). Bandara diketahui sebagai suatu perangkat pelayanan yang kompleks dimana kepuasan penumpang dipengaruhi oleh seperangkat pelayanannya (Bogicevic et al., 2013, hlm 5). Bagaimana penumpang menggunakan bandara, dan bagaimana penumpang mendapatkan pengalaman mengenai pelayanan selama berada di bandara, pelayanan jual beli, dan kepuasan penumpang itu sendiri (Ben et al., 2009, hlm 2).

Berdasarkan hal tersebut, beberapa kegiatan yang berhubungan dengan jasa pariwisata seperti infrastruktur transportasi harus ditingkatkan dengan cara yang efisien untuk menjamin tingkat kualitas jasa pariwisata yang tinggi (Martín-Cejas, 2006, hlm 874). Bandara telah dibuktikan menjadi titik kontak pertama saat wisatawan tiba di suatu negara, bandara sangat penting dalam menciptakan kesan pertama tentang sebuah negara maupun kota (Ariffin & Yahaya, 2013, hlm 31). Oleh Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

karena itu persepsi pertama dan terakhir tentang kualitas di suatu destinasi wisata berlangsung di bandara (Martín-Cejas, 2006, hlm 874)

Industri Pariwisata mempunyai peran yang sangat penting bagi banyak negara khususnya sebagai penghasil devisa negara dari kegiatan bisnis barang dan jasa serta memberikan peluang pekerjaan bagi masyarakat (Bani-Hani & AlHawary, 2009, hlm 1). Indonesia memiliki keragaman budaya yang sangat menarik. Keragaman budaya ini dilatari oleh adanya agama, adat istiadat yang unik, dan kesenian yang dimiliki oleh setiap suku yang ada di Indonesia. Menjadi negara yang kaya akan sumber daya bukan berarti tidak bersantai diri dalam menghadapi persaingan global (Dikutip dari <http://trevelsia.com/tantangan-pengembangan-pariwisata-indonesia/> Kamis, 11 Januari 2018, 19.05 WIB). Indeks daya saing pariwisata Indonesia melesat naik 8 poin, dari posisi 50 besar dunia menjadi peringkat 42 dunia. Reputasi itu dipotret oleh *The Travel and Tourism Competitiveness Index* (TTCI) 2017, yang dikeluarkan secara resmi oleh *World Economic Forum* (WEF). Tetapi jika dilihat lebih dekat sebenarnya daya saing pariwisata Indonesia masih jauh tertinggal dari Negara tetangga seperti Malaysia di posisi 26 dan Thailand di posisi 34. Kementerian Pariwisata Indonesia telah merumuskan 3 program prioritas di tahun 2017 dimana salah satunya adalah konektivitas udara, mengingat sekitar 75% kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia menggunakan moda transportasi udara. Ketersediaan jumlah kursi pesawat menjadi kunci pencapaian target di tahun 2017 hingga 2019 (dikutip dari <http://www.pikiran-rakyat.com/wisata/2017/04/07/daya-saing-pariwisata-indonesia-melejit-8-poin-398361> Jum'at, 12 Januari 2018 17.05 WIB).

Sarana transportasi sangat penting peranannya terutama untuk meningkatkan aksesibilitas suatu wilayah. Untuk masuk ke Indonesia, tersedia berbagai sarana transportasi melalui jalur darat, laut dan udara. Transportasi darat dapat ditempuh dengan menggunakan kereta, bus pariwisata, *shuttle*, dan transportasi darat lainnya. Transportasi laut dapat ditempuh dengan berbagai jenis kapal penyebrangan melalui beberapa pelabuhan seperti Pelabuhan Muarajati, Pelabuhan Merak, Pelabuhan Bakauheni, dan pelabuhan lain di Indonesia. Sedangkan untuk transportasi udara dapat menggunakan beberapa maskapai penerbangan yang ada di Indonesia melalui beberapa bandara seperti Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta (CGK), Bandara Internasional Kuala Namu Medan (KNO), Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(DPS), Bandara Internasional Husein Sastranegara (BDO) dan bandara lainnya.

Pertumbuhan industri penerbangan Indonesia saat ini menjadi nomor dua dunia setelah China. Pertumbuhan tersebut diukur dari pemesanan pesawat ketiga negara itu setiap tahun dan peningkatan nilai bisnis penerbangannya. Industri perawatan pesawat di Indonesia saat ini mencapai 1 miliar dollar AS dan akan tumbuh sekitar 10 persen dalam lima tahun kedepan. Terdapat beberapa hal yang mendukung industri penerbangan di Indonesia tumbuh pesat, yakni pertambahan jumlah penumpang, pertumbuhan ekonomi, populasi dan letak geografisnya. Jika dilihat dari populasi, Indonesia memiliki penduduk hampir 200 juta jiwa, sehingga pasar untuk industri ini sangat besar. Selain itu, pertumbuhan ekonomi Indonesia juga termasuk tinggi jika dibandingkan dengan negara lain di dunia (menurut Richard Budihadianto, Ketua Asosiasi Perawatan Pesawat Indonesia atau *Indonesia Aircraft Maintenance Services Association* (IAMSA) dikutip dari <https://www.antaraneews.com/berita/599511/pertumbuhan-industri-penerbangan-indonesia-nomor-dua-dunia>, Rabu, 31 Januari 2018 15.41 WIB)

Transportasi udara menjadi kian penting untuk menghubungkan Provinsi Jawa Barat dengan wilayah – wilayah lain di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dipisahkan oleh perairan yang luas dan juga menghubungkan Jawa Barat dengan negara luar. Transportasi udara merupakan sarana transportasi yang dapat menghubungkan wilayah-wilayah tersebut dengan waktu tempuh yang lebih cepat. Di Jawa Barat sendiri terdapat tiga bandara yang beroperasi, baik secara komersial ataupun tidak komersial, yaitu Bandara Cakrabhuwana di Kota Cirebon, Bandara Nusawiru di Kabupaten Ciamis, dan Bandara Internasional Husein Sastranegara di Kota Bandung. Bandara Nusawiru dan Bandara Internasional Husein Sastranegara beroperasi secara komersial yang masing-masing dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) dan UPT Daerah Kabupaten Ciamis sedangkan Bandara Cakrabhuwana yang dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara hanya dioperasikan untuk kepentingan militer. Selain melayani kegiatan penerbangan domestik, Bandara Internasional Husein Sastranegara juga melayani penerbangan internasional. Sedangkan Bandara Nusawiru hanya melayani penerbangan domestik tidak berjadwal. Berikut ini merupakan

**Raden Ghista Prakasita, 2018**

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

data penumpang melalui Bandara di Jawa Barat tahun 2014 sampai dengan tahun 2016.

**TABEL 1.1**  
**DATA PENUMPANG MELALUI BANDARA DI JAWA BARAT**  
**TAHUN 2014 – 2016**

<b>TAHUN</b>	<b>HUSEIN SASTRANEGARA</b>	<b>CAKRA BHUWANA</b>	<b>NUSAWIRU</b>	<b>TOTAL</b>
2014	2.851.771	42	6.959	2.858.772
2015	2.909.708	-	6.130	2.915.838
2016	3.397.884	197	2.841	3.400.922

Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 Data Penumpang melalui Bandara di Jawa Barat dapat diketahui bahwa kegiatan angkutan udara di Jawa Barat sebagian besar berlangsung di Bandara Internasional Husein Sastranegara Kota Bandung atau sekitar 85,62 persen, kemudian sebanyak 4,47 persen berlangsung di Bandara Cakrabhuana Kota Cirebon dan 9,92 persen kegiatan penerbangan berlangsung di Bandara Nusawiru Kabupaten Ciamis.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar dan ibu kota di Provinsi Jawa Barat yang memiliki banyak daya tarik wisata. Daya tarik wisata di Kota Bandung meliputi: alam, pantai, sungai, peninggalan sejarah, seni budaya, wisata konvensi, museum, wisata belanja, wisata kuliner, dan wisata edukasi. Berikut ini data kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara di Kota Bandung pada tahun 2014 sampai tahun 2016.

**TABEL 1.2**  
**DATA KUNJUNGAN WISATAWAN DI KOTA BANDUNG**  
**TAHUN 2014 – 2016**

<b>TAHUN</b>	<b>MANCANEGARA</b>	<b>NUSANTARA</b>	<b>TOTAL</b>
2014	180.143	5.627.421	5.807.564
2015	183.932	5.877.142	6.061.094
2016	173.036	4.827.589	5.000.625

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2018

Raden Ghista Prakasita, 2018

*UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan Tabel 1.2 Kunjungan Wisatawan di Kota Bandung Tahun 2014 – 2016 dapat dilihat bahwa pertumbuhan kunjungan wisatawan di Kota Bandung dari tahun 2014 - 2016 mengalami penurunan di tahun terakhir. Pada tahun 2014 jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Bandung sebanyak 5.807.564 orang, dengan 180.143 orang wisatawan mancanegara dan 5.627.421 orang wisatawan nusantara. Sedangkan tahun 2015 frekuensi kunjungan wisatawan di Kota Bandung meningkat menjadi 183.932 orang wisatawan mancanegara dan 5.877.142 orang wisatawan nusantara. Selanjutnya pada tahun 2016 baik wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara mengalami penurunan kembali dengan wisatawan mancanegara sebanyak 173.036 orang dan wisatawan nusantara sebesar 4.827.589 orang.

Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara adalah bandar udara utama yang ada di Jawa Barat yang terletak di Jalan Pajajaran Nomor. 156, kelurahan Husein Sastranegara, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung. Sebagian besar kegiatan angkutan udara terjadi di bandara ini. Selain melayani rute domestik, bandar udara ini juga melayani rute internasional, baik penerbangan yang berjadwal ataupun tidak. Bandara ini menjadi salah satu pintu masuk utama dan pintu keluar langsung bagi warga negara asing yang datang ataupun pergi dari atau ke Provinsi Jawa Barat. Bandara Internasional Husein Sastranegara telah meraih sertifikat internasional terkait manajemen mutu ISO 9001:2015 dari *British Standard Institution*, untuk fungsi pelayanan pada *Customer Service* dan *Terminal Inspection Services*. Berikut ini merupakan data penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara tahun 2014 sampai dengan tahun 2017.

**TABEL 1.3**  
**DATA PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL**  
**HUSEIN SASTRANEGARA**  
**TAHUN 2014 – 2016**

TAHUN	DOMESTIK	INTERNASIONAL	TOTAL
2014	2.174.967	675.358	2.850.325
2015	2.565.120	682.382	3.247.502
2016	2.841.587	552.992	3.394.579
2017	2.545.379	508.673	3.054.052

Sumber: PT Angkasa Pura II (Persero), 2018

Raden Ghista Prakasita, 2018

*UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)*  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan Tabel 1.3 Data Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara dapat dilihat bahwa penumpang domestik di Bandara Internasional Husein Sastranegara terus mengalami kenaikan hingga tahun 2016 tetapi terjadi penurunan di tahun 2017 menjadi hanya sebanyak 2.545.379 penumpang. Selanjutnya, penumpang internasional terus mengalami penurunan yang signifikan dari tahun 2014 sebanyak 675.358 penumpang hingga tahun 2017 hanya sebanyak 508.673 penumpang.

PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Husein Sastranegara membidik target 4 Juta penumpang pertahun dengan 3 Juta penumpang domestik dan 1 juta penumpang internasional. Berdasarkan data penumpang yang telah dijabarkan pada Tabel 1.3, target tersebut hingga tahun terakhir belum juga tercapai karena pada tahun 2017 jumlah penumpang domestik Bandara Internasional Husein Sastranegara adalah sebanyak 2.545.379 dan penumpang internasional sebanyak 508.673 sehingga total keduanya hanya berada di angka 3.054.052 penumpang.

Menurunnya jumlah penumpang serta belum tercapainya target penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara hingga saat ini diindikasikan oleh terdapatnya maskapai yang tidak beroperasi lagi di Bandara Internasional Husein Sastranegara serta terjadinya bencana alam pada akhir tahun 2017 yaitu meletusnya Gunung Agung di Bali yang menyebabkan ditutupnya penerbangan rute Bandung - Bali selama beberapa hari sehingga terjadinya penurunan jumlah penumpang yang signifikan. Selain itu, masih banyaknya penumpang yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di Bandara Internasional Husein Sastranegara sehingga mengakibatkan penumpang tidak mau lagi menggunakan jasa Bandara Internasional Husein Sastranegara. Berdasarkan *Skytrax*, perusahaan konsultan Britania Raya yang melakukan riset mengenai maskapai penerbangan dan bandara di dunia, beberapa penumpang memberikan ulasan negatif terhadap Bandara Internasional Husein Sastranegara diantaranya adalah Juliiio Giovan Damanik, Daxter Lee dan Aldo Samulo. Ulasan tersebut berisi bandara yang terlalu kecil dan sempit, area parkir yang kurang memadai, tidak adanya garbarata, ruang tunggu yang kecil, padat dan sesak serta tidak layak menjadi bandara internasional. Selain itu, penumpang bernama Julianto menuliskan ulasan mengenai Bandara Internasional Husein Sastranegara di *Google Review Summary* yang berisi *the worst airport i have ever been* yang berarti

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bandara terburuk yang pernah dikunjungi. Penumpang lain juga menuliskan ulasan ulasan negatif lainnya yang berisi bandara sangat kecil dan sempit, tidak adanya garbarata, tidak layaknnya fasilitas parkir, porter bandara yang mengecewakan serta tarif taksi bandara yang sangat mahal (data ulasan terlampir).

Permasalahan mengenai buruknya tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara karena berbagai faktor tersebut harus segera diatasi karena hal tersebut akan berdampak pada buruknya anggapan penumpang terhadap bandara dan juga Kota Bandung. Selain itu, ketidakpuasan yang diakibatkan oleh buruknya pengalaman penumpang selama berada di bandara akan menimbulkan *word of mouth* negatif dari penumpang tersebut yang kemudian akan disebarakan ke orang lain sehingga hal tersebut akan berpengaruh terhadap keputusan untuk tidak menggunakan jasa Bandara Internasional Husein Sastranegara di masa yang akan datang. Hal tersebut akan berdampak pada terus menurunnya jumlah penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara yang tentunya akan berdampak pula pada menurunnya pendapatan aeronautika dan non aeronautika Bandara Internasional Husein Sastranegara.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa *airport image* (Ariffin & Yahaya, 2013, hlm 35), *perceived value* (Hapsari, Clemes, & Dean, 2016, hlm 393), *airport physical environment* (Ali et al., 2016, hlm 222), dan *airport service quality* (Pantouvakis & Francesca, 2016, hlm 97) mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan.

Strategi yang dilakukan oleh Bandara Internasional Husein Sastranegara untuk meningkatkan kepuasan penumpang diantaranya adalah kini menyediakan aplikasi *mobile* gratis kepada pelanggan dan pengguna jasa yang berisi berbagai informasi mengenai bandara seperti jadwal penerbangan, toko dan resto di bandara, transportasi dari dan ke bandara, hotel, dan fitur lain-lain seperti informasi lalu lintas, informasi kontak bandara, serta *feedback* untuk bandara dan aplikasi *mobile*. Selain itu, PT Angkasa Pura II (Persero) juga meningkatkan standar pelayanan atau *airport service quality* seperti meningkatkan standar pelayanan minimal untuk proses pemeriksaan keamanan menjadi lebih cepat dari sebelumnya. Selain itu, *counter check in* dan pintu keberangkatan juga di perbanyak sehingga mempermudah dan mempercepat penumpang dalam proses pelayanannya.

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*Airport service quality* dan kepuasan penumpang merupakan hal yang paling diperhatikan dalam industri kebandarudaraan (Bezerra & Gomes, 2015, hlm 77). *Service quality* dari produk dan jasa di industri penerbangan harus diukur karena sangat berkaitan dengan pengukuran kepuasan penumpang (Maeng & Park, 2015, hlm 89). Untuk mencapai tingkat kepuasan penumpang yang tinggi, standar *service quality* yang tinggi harus diberikan oleh penyedia jasa, karena *airport service quality* dianggap sebagai dasar untuk kepuasan penumpang (Tsafarakis, Kokotas, & Pantouvakis, 2017, hlm 1).

Peran bandara yang sudah semakin beragam mendorong suatu bandara untuk perlu menyediakan tingkat *airport service quality* yang tinggi bagi penumpang untuk memuaskan mereka selama berada di bandara (Moon et al., 2016, hlm 194). Memberikan *service quality* yang tinggi telah diakui sebagai cara yang paling efisien untuk memastikan bahwa suatu perusahaan telah menawarkan hal yang unik untuk konsumennya (Park & Se-Yeon, 2011, hlm 76)

Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa *airport service quality* di bandara internasional memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Tsafarakis et al., 2017, hlm 12). Hal tersebut juga diungkapkan oleh Pantouvakis & Renzi dalam penelitiannya bahwa faktor-faktor dari *airport service quality* ditemukan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Pantouvakis & Francesca, 2016, hlm 97).

PT Angkasa Pura II (Persero) pada tahun 2016 telah melakukan *soft opening* terminal internasional baru Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Terminal yang luasnya 6297,56 m<sup>2</sup> ini kini mampu menampung kapasitas 1 juta penumpang di terminal internasionalnya pertahun. Beroperasinya terminal domestik dan internasional baru di Bandara Internasional Husein Sastranegara pasca renovasi kini dapat menampung 3,4 juta penumpang pertahun, tiga kali lebih besar dibandingkan dengan kapasitas terminal lama untuk domestik dan internasional yang hanya berada di angka 600.000 penumpang pertahun. Fasilitas pelayanan juga ditingkatkan sesuai dengan standar *skytrax* antara lain seperti disediakannya *nursery room*, *quiet room*, *free charging terminal*, *free internet & wifi*, dan fasilitas penyandang disabilitas.

Untuk proses *Check In* dan *Security*, Bandara Internasional Husein Sastranegara telah memperbanyak *counter check in* menjadi lebih

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

banyak dari sebelumnya yaitu sebanyak 10 *counter check in*. Standar pelayanan minimal baik untuk proses *chek in* maupun *security* untuk penumpang juga telah ditingkatkan sehingga penumpang tidak perlu lagi menunggu dan mengantri terlalu lama seperti sebelumnya. Selain itu dari segi *convenience*, Bandara Internasional Husein Sastranegara kini telah dilengkapi dengan berbagai toko *souvenir* maupun oleh-oleh dan juga fasilitas kuliner lokal dan modern yang tersedia baik di area luar terminal bandara maupun area ruang tunggu penumpang.

Revitalisasi Bandara Internasional Husein Sastranegara mengusung konsep bangunan ramah lingkungan agar dapat memberikan *ambience* yang positif bagi penumpang. Pihak PT Angkasa Pura II (Persero) memperhatikan keseluruhan lingkungan fisik bangunan mulai dari pencahayaan, sirkulasi udara dan lainnya sehingga tidak perlu menggunakan banyak lampu maupun AC. Bandara Internasional Husein Sastranegara yang baru kini mengusung konsep *eco-airport* yang modern dengan tetap mengusung budaya lokal, berkonsep arsitektur bentuk atap terdiri dari atap Julang Ngapak Provinsi Jawa Barat. Dari sisi estetika seni, PT Angkasa Pura II (Persero) juga bekerja sama dengan seniman Nyoman Nuarte untuk menempatkan beberapa karya seni patung khas Indonesia yang ditempatkan di gallery terminal internasional. Ketersediaan dan kebersihan toilet, mushola, dan *basic facilities* lainnya seperti kenyamanan ruang tunggu penumpang juga sangat diperhatikan oleh PT Angkasa Pura II (Persero). Untuk memudahkan *mobility* atau mobilitas penumpang, pintu masuk area pesawat atau *gate* keberangkatan di Bandara Internasional Husein Sastranegara telah diperbanyak menjadi tiga *gate* dimana sebelumnya hanya terdapat satu *gate* baik untuk pintu keberangkatan domestik maupun internasional. Pintu Keluar dan pengambilan bagasi pun ditambah menjadi dua tempat yang lebih luas, sehingga penumpang tidak perlu mengeluhkan kembali karena lokasi kedatangan sekaligus pengambilan bagasi yang sudah tidak layak dan hanya terdapat satu tempat saja di terminal sebelumnya.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kepuasan penumpang yang kurang baik di Bandara Internasional Husein Sastranegara dengan menilai seberapa baik *airport service quality* dan pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang di bandara maka penting dilakukan sebuah penelitian mengenai **”Upaya meningkatkan Kepuasan Penumpang melalui *Airport Service Quality* di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung”**.

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai kepuasan penumpang pada Bandara Internasional Husein Sastranegara
2. Bagaimana gambaran mengenai *airport service quality* pada Bandara Internasional Husein Sastranegara
3. Bagaimana pengaruh *airport service quality* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai tingkat kepuasan penumpang pada Bandara Internasional Husein Sastranegara
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran *airport service quality* pada Bandara Internasional Husein Sastranegara
3. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh *airport service quality* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian, hasil penelitian diharapkan mempunyai kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai *airport service quality* dalam meningkatkan kepuasan penumpang, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan masukan bagi penulis untuk mengembangkan ilmu pemasaran pariwisata.
2. Kegunaan Praktis  
Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana persepsi atau penilaian penumpang terhadap Bandara Internasional Husein Sastranegara dan memberi masukan kepada

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bandara Internasional Husein Sastranegara sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang serta memberikan informasi kepada para pembaca mengenai Bandara Internasional Husein Sastranegara.

Raden Ghista Prakasita, 2018

***UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)