

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dan regresi berganda, antara *airport service quality* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara Umum tanggapan responden terhadap *airport service quality* yang dirasakan (*perceived*) oleh penumpang yang terdiri dari *check in*, *security*, *convenience*, *ambience*, *basic facilities* dan *mobility* mendapatkan penilaian yang tinggi. *Mobility* merupakan subvariabel yang mendapatkan penilaian paling tinggi dari penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara. Hal ini dikarenakan *mobility* merupakan hal yang penting bagi penumpang karena dapat memudahkan penumpang untuk mengakses segala fasilitas di area bandara seperti papan petunjuk jalan serta informasi penerbangan. Selain itu, jarak antar fasilitas satu dengan fasilitas lainnya juga merupakan hal penting bagi penumpang karena sebagian besar penumpang yang akan melakukan penerbangan tidak memiliki waktu yang banyak untuk mengakses segala fasilitas yang dibutuhkan sehingga jarak antar fasilitas yang dekat akan dapat memudahkan dan mengefektifkan waktu yang dimiliki penumpang. Nilai terendah terdapat pada kinerja *check in*, hal ini disebabkan karena proses *check in* di Bandara Internasional Husein Sastranegara masih relatif lama karena sering terjadinya antrian. Hal tersebut disebabkan oleh sering terjadinya penumpukan penumpang sehingga penumpang diharuskan untuk mengantri terlebih dahulu menuju *check in counter*.
2. Gambaran mengenai kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara secara umum mendapat penilaian yang sangat puas. Aspek yang memperoleh penilaian kepuasan tertinggi adalah kepuasan terhadap *mobility*. Hal ini membuktikan jarak antara fasilitas satu dan fasilitas lainnya di area bandara, ketersediaan petunjuk jalan, serta ketersediaan informasi penerbangan di Bandara Internasional Husein Sastranegara sudah memenuhi kriteria yang

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

diharapkan penumpang sehingga penumpang merasa sangat puas. Faktor yang memiliki nilai kepuasan terendah yaitu *convenience*. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya penumpang yang merasa ketersediaan dan kualitas jaringan wi-fi yang disediakan oleh Bandara Internasional Husein Sastranegara belum memenuhi kriteria yang diharapkan penumpang sehingga penumpang merasakan kurang nyaman yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *airport service quality* yang terdiri dari *check in*, *security*, *convenience*, *ambience*, *basic facilities* dan *mobility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara. Namun, tidak semua subvariabel dari *airport service quality* memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Terdapat dua subvariabel yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang diantaranya adalah *ambience* dan *mobility*. Sedangkan keempat subvariabel lainnya yaitu *check in*, *security*, *convenience*, dan *basic facilities* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Subvariabel *check in* merupakan subvariabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara dikarenakan *check in* merupakan fasilitas yang sangat penting bagi penumpang yang akan melakukan penerbangan. *Check in* merupakan sebuah proses registrasi bagi penumpang di konter maskapai yang terdapat di suatu bandara, sehingga apabila fasilitas *check in* tidak ada maka penumpang tidak akan bisa melakukan penerbangannya. Sedangkan subvariabel yang memiliki pengaruh paling kecil adalah *basic facilities*. Hal tersebut disebabkan oleh ketersediaan dan kebersihan toilet bukanlah fasilitas paling penting yang dibutuhkan oleh penumpang yang akan melakukan penerbangan di suatu bandara, berbeda dengan fasilitas *check in* dan *security* atau pemeriksaan keamanan yang merupakan dua hal yang sangat dibutuhkan oleh penumpang agar dapat melakukan penerbangannya.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *airport service quality* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara sebagai berikut:

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. *Airport service quality* merupakan salah satu strategi pengelola bandara dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kepuasan penumpang. Implementasi dari pengaruh *airport service quality* yang terdiri dari *check in*, *security*, *convenience*, *ambience*, *basic facilities* dan *mobility* di Bandara Internasional Husein Sastranegara sudah dapat dikatakan baik, namun tentunya dalam hal ini masih terdapat kekurangan terutama pada salah satu subvariabel *airport service quality* yaitu *check in* yang memiliki nilai paling rendah dibandingkan dengan subvariabel lainnya. Dalam hal ini, rekomendasi yang disarankan oleh peneliti kepada pihak perusahaan adalah untuk meningkatkan tingkat kecepatan waktu tunggu pada saat *check in* agar penumpang tidak perlu terlalu lama menunggu antrian *check in* sehingga penumpang akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan dan fasilitas *check in* di Bandara Internasional Husein Sastranegara. *Check in* merupakan salah satu konten yang penting dan utama dalam suatu bandara karena merupakan fasilitas yang sangat membantu untuk penumpang agar dapat melakukan perjalanannya sehingga proses *check in* yang cepat dan efisien sangat dibutuhkan oleh penumpang.
2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara, penilaian kepuasan terendah terdapat pada subvariabel *convenience*. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang harus ditingkatkan oleh pihak pengelola bandara terutama pada ketersediaan jaringan wi-fi dan kualitas jaringan wifi. Mengingat pada era saat ini koneksi internet dapat diibaratkan seperti kebutuhan pokok untuk manusia. Sehingga ketersediaan dan kualitas jaringan wi-fi yang baik akan meningkatkan kepuasan penumpang yang akan melakukan penerbangan melalui Bandara Internasional Husein Sastranegara.
3. Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* dapat diketahui bahwa terdapat beberapa atribut-atribut yang memerlukan prioritas penanganan oleh pihak pengelola bandara diantaranya kesopanan petugas *check in*, perasaan aman di bandara, ketersediaan fasilitas pertokoan, ketersediaan jaringan wi-fi, dan kenyamanan ruang tunggu keberangkatan. Atribut-atribut tersebut harus diperhatikan lebih oleh pihak pengelola bandara karena keberadaan atribut-atribut ini dinilai sangat penting bagi penumpang sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum sesuai dengan yang diharapkan

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

penumpang seperti. Selain itu, atribut-atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak pengelola bandara diantaranya adalah kesopanan petugas keamanan, bantuan petugas keamanan, kualitas fasilitas makanan, ketersediaan ATM, Bank, dan *Money Changer*, kebersihan fasilitas bandara, kenyamanan suhu ruangan di area bandara, ketersediaan toilet, kebersihan toilet, ketersediaan petunjuk jalan, dan ketersediaan informasi penerbangan. Atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang sehingga dapat memuaskan penumpang. Selanjutnya atribut-atribut yang memiliki prioritas rendah sehingga pihak pengelola bandara tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih diantaranya adalah bantuan petugas *check in*, keefisienan proses *check in*, kecepatan waktu tunggu pada saat *check in*, kualitas jaringan wi-fi, dan kebisingan suara di area bandara. Atribut-atribut tersebut dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang. Disamping itu, pihak pengelola bandara perlu untuk menyeimbangkan kinerja dari atribut-atribut berikut yaitu: ketelitian pemeriksaan keamanan, kecepatan waktu tunggu pada saat pemeriksaan keamanan, kualitas fasilitas pertokoan, ketersediaan fasilitas makanan, dan kedekatan jarak antara fasilitas satu dengan fasilitas lain di area terminal bandara. Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut tersebut dinilai berlebihan oleh penumpang dalam pelaksanaannya dan dianggap tidak terlalu penting.

4. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *airport service quality* yang terdiri dari *check in*, *security*, *convenience*, *ambience*, *basic facilities* dan *mobility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara. Namun, terdapat subvariabel yang memiliki pengaruh paling kecil yaitu *security*. Hal tersebut disebabkan oleh masih adanya petugas keamanan yang bersikap kurang ramah ketika melayani penumpang sehingga penumpang merasa kurang nyaman sehingga kesopanan petugas keamanan di Bandara Interenasional Husein Sastranegara sangat perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi oleh pihak pengelola bandara guna dapat memberikan pelayanan yang prima sehingga penumpang akan merasa nyaman dan puas ketika berada di 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 | perpustakaan.upi.edu

5. Sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, peneliti merekomendasikan untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan penumpang yang dipengaruhi variabel terikat lainnya seperti *airport physical environment*, atau *airport selection attributes* dengan menggunakan dimensi dan teori terbaru pada metode penelitian yang berbeda agar penelitian pada pembahasan ini berkembang menjadi lebih baik. Sehingga hasil temuan dari penelitian selanjutnya tersebut diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Bandara Internasional Husein Sastranegara di masa yang akan datang.

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)

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)