



Analysis of Passenger Satisfaction on Work Environment and Employee Performance at Minangkabau International Airport

Syuryatman Desri^{1*}, Bima Satria Adinarta², Sarah Faikhotul Fadilla³
Universitas Andalas

Corresponding Author: Syuryatman Desri Syuryatmandesri@eb.unand.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Satisfaction, Work Environment, Employee Performance, Airport

Received : 19, May

Revised : 20, June

Accepted: 24, July

©2023 Desri, Adinarta, Fadilla: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

With the increasing number of passengers boarding airplanes, the government is trying to increase the capacity of Indonesian aircraft. The business world has entered a globalization era, meaning that competition is getting stronger, not only for domestic companies but even for multinational companies. The purpose of this research is to determine the satisfaction of airplane passengers with the work environment and the performance of employees at Minangkabau International Airport. The population in this study were passenger passengers who had traveled through Minangkabau International Airport, with a sample of 100 respondents. Data analysis results from the questionnaire were processed using quadrant analysis with the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results of the data analysis show that, overall, passengers are satisfied with the performance provided by the airport.

Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan di Bandara Internasional Minangkabau

Syuryatman Desri^{1*}, Bima Satria Adinarta², Sarah Faikhotul Fadilla³
Universitas Andalas

Corresponding Author: Syuryatman Desri Syuryatmandesri@eb.unand.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kepuasan, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, Bandar Udara

Received : 19, May

Revised : 20, June

Accepted: 24, July

©2023 Desri, Adinarta, Fadilla: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Meningkatnya jumlah penumpang untuk naik pesawat udara, maka pemerintah berupaya meningkatkan kapasitas pesawat udara Indonesia. Dunia usaha telah memasuki masa globalisasi, artinya persaingan yang semakin kuat bukan hanya perusahaan yang ada dalam negeri saja bahkan hingga perusahaan multinasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan penumpang pesawat udara dengan lingkungan kerja, dan kinerja karyawan di Bandara Internasional Minangkabau. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan penumpang yang pernah berpergian melalui Bandara Internasional Minangkabau, dengan sampel sebanyak 100 responden. Analisis data hasil dari kuesioner diolah menggunakan analisis kuadran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan penumpang merasa puas dengan kinerja yang diberikan pihak Bandara.

PENDAHULUAN

Dunia usaha telah memasuki masa globalisasi, artinya persaingan yang semakin kuat bukan hanya perusahaan yang ada dalam negeri saja bahkan hingga perusahaan multinasional. Sehingga setiap perusahaan dituntut untuk mengikuti perkembangan globalisasi dengan meningkatkan performan perusahaan agar mampu berkembang dan mempertahankan eksistensi dan keberlangsungan hidup perusahaan hingga masa yang akan datang. Perusahaan dalam meningkatkan performan dan mencapai tujuan atau target perusahaan membutuhkan sumber daya manusia atau sering disebut dengan karyawan. Sumber daya manusia merupakan salah satu yang sangat dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan. Dalam meningkatkan performan dan mencapai tujuan atau target perusahaan, sumber daya manusia atau sering disebut dengan karyawan memiliki peran yang sangat penting untuk perusahaan. Penerapan Manajemen Sumberdaya Manusia merupakan cara yang diperlukan agar perusahaan bisa mendapatkan karyawan atau pegawai yang sesuai dengan kriteria atau persyaratan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Setiapkaryawan yang telah memenuhi persyaratan perusahaan harus mampu bekerja dengan baik.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja atau perilaku kerja yang telah dicapai oleh karyawan baik berupa kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tugas atau tanggungjawab yang telah diberikan oleh perusahaan (Mangkunegara, 2017:67). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan ialah salah satu factor terpenting bagi perusahaan agar mampu bersaing dengan bidang usaha yang ada di domestik maupun multinasional. Hasil dari kinerja karyawan yang baik sangat berpengaruh terhadap perusahaan untuk meningkatkan eksistensi di kalangan konsumen ataupun kompetitor. Berdasarkan hasil kinerja tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan untuk masa yang akan datang.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, maka dibutuhkan karyawan yang memiliki pengalaman kerja yang baik. Pengalaman kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, semakin besar pengalaman kerja karyawan maka akan semakin besar kinerja yang ditampilkan. Pengalaman kerja berkaitan dengan karir seorang karyawan karena dengan memiliki banyak pengalaman kerja akan membantu seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugasnya tanpa perlu menunggu perintah. Pengalaman kerja dijadikan suatu pedoman seorang karyawan dalam meletakkan diri pada kondisi yang tepat, berani mengambil konsekuensi serta percaya diri dalam menantang pertentangan dengan penuh kewajiban dan juga dapat berkomunikasi tepat dengan seluruh pihak untuk tetap memperhatikan kreativitas kinerja serta menciptakan pribadi yang kompeten dalam bidangnya.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan emosional yang dirasakan oleh konsumen. Tentunya konsumen mempunyai bayangan dan harapan terhadap jasa yang akan dikonsumsi. Pengalaman yang didapat konsumen akan menunjukkan seorang konsumen puas atau tidak. Dikatakan puas bila harapannya ternyata sesuai dengan yang diterima. Apa yang dirasakan atau

pengalaman konsumen ini juga menunjukkan kinerja perusahaan. Bila yang kita bahas ini mengenai kualitas pelayanan artinya kinerja dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat dilihat dari yang dirasakan oleh konsumennya. Adapun dimensi kualitas pelayanan adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy

Sementara disisi lain bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan mampu mempengaruhi kepuasan konsumennya. Secara statistik bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan regresi, atau menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dapat diketahui dengan menggunakan diagram kartesius empat kuadran. Hendaknya ada kekonsistenan hasil perhitungan regresi (akan diketahui indikator kualitas pelayanan yang mana berpengaruh secara dominan) dan presentasi pada diagram kartesius (dimensi kualitas pelayanan yang perlu diutamakan, dipertahankan, diperbaiki dan pelayanan yang diberikan berlebihan). Berdasarkan pemikiran ini maka peneliti akan melakukan analisis dengan metode deskriptif kuantitatif yaitu regresi berganda dan mengelompokkan dimensi kualitas pelayanan kepada kelompok A (prioritas utama, B (pertahankan prestasi), C (prioritas rendah), atau D (berlebihan) pada diagram kartesius seperti yang dikemukakan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 (Levenburg and Magal, Summer 2004/2005). Pengelompokan tersebut dimaksudkan untuk melihat bagaimana kinerja dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan melalui kepuasan yang dirasakan konsumen.

Dengan latar belakang permasalahan tersebut maka perlu adanya analisis mengenai karakteristik apa saja yang menjadi pertimbangan kepuasan terhadap pelayanan di Bandara Internasional Minangkabau. Sasaran penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai Customer Satisfaction Index (CSI) melalui perhitungan nilai kinerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Handoko (2017:4), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncullah istilah

baru di luar H.R. (Human Resources), yaitu H.C. atau Human Capital. Di sini SDM dilihat bukan sekadar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portofolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai liability (beban). Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka.

Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberi kepadanya (Mangkunegara, 2017:71). Menurut Siswanto (2015:11), kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Istilah kinerja berasal dari kata Job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki rasa kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu pekerjaan tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran yang dihasilkan.

Menurut Hasibuan (2013:94) prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Definisi kinerja menurut Sedarmayanti (2011:260), kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seseorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan job description mereka masing-masing Manullang (2008: 245).

Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2016:183), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Sedarmayanti (2019:31) juga mengungkapkan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Lingkungan dalam perusahaan yang sedang beroperasi memiliki pengaruh yang cukup besar pada keberhasilan perusahaan, dengan

perubahan yang saat ini sedang terjadi dan makin luas masyarakat global, perusahaan banyak menghadapi banyak tantangan yang tidak dihadapi sebelumnya. Pada umumnya lingkungan tidak dapat dikuasai oleh perusahaan sehingga perusahaan harus menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Dalam pengertian lain juga disebutkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang tampak fisik yang berhubungan dengan organisasi perusahaan atau kantor. Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran yang modern. Lingkungan kerja yang baik akan sangat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan hal ini dapat dilihat dari peningkatan teknologi dan cara produksi, sarana dan peralatan produksi yang digunakan, tingkat keselamatan dan kesehatan kerja serta suasana lingkungan kerja itu sendiri. Lingkungan perusahaan adalah berbagai hal atau berbagai pihak yang terkait langsung dengan kegiatan sehari-hari organisasi dan mempengaruhi langsung terhadap setiap program, kebijakan, hingga denyut nadinya perusahaan.

Lingkungan perusahaan banyak sekali sehingga sulit disebutkan satu persatu, adapun salah satu yang termasuk dalam lingkungan perusahaan adalah perundang-undangan beserta peraturan lainnya, sistem birokrasi dan sistem nilai masyarakat. Lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat memacu produktivitas kerja karyawan yang tinggi. Setiap perusahaan akan menghadapi perubahan lingkungan yang bersifat teknis dan fenomatik. Untuk mendukung tingkat produktivitas kerja karyawan dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, lingkungan kerja merupakan segala sesuatu di sekitar pekerja dan dapat berpengaruh terhadap pekerjaannya. Lingkungan kerja yang baik akan sangat besar pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, aspek yang berpengaruh terhadap lingkungan kerja antara lain: pengaturan penerangan, tingkat kerja, kebisingan, namun penerangan di sini diartikan sebagai pengaturan dan sirkulasi udara yang baik terutama di dalam lingkungan kerja, kebersihan lingkungan kerja, dan keamanan terhadap barang milik karyawan.

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan dalam usaha untuk menyelesaikan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas kinerja karyawan, lingkungan yang baik akan meningkatkan kerja, begitu pula sebaliknya apabila lingkungan kerja kurang tenang akan dapat mempertinggi tingkat kesalahan yang mereka lakukan.

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut (Olson, 1993 dalam Musanto, 2004). Menurut Giri (2009) perusahaan akan menghadapi beberapa hal bila pelanggannya merasa puas, antara lain:

1. Membeli dan terus membeli barang atau jasa yang kita hasilkan
2. Membeli atau mengkonsumsi item-item tambahan

3. Memberikan kepada perusahaan proporsi yang besar dari pembelanjaan yang mereka keluarkan
4. Memudahkan setiap aktifitas yang berhubungan dengan perusahaan
5. Sedikit agak cuek terhadap harga, price is not the greater motivator
6. Pelanggan yang puas akan mempengaruhi moral karyawan, mereka akan menjadi lebih asertif dalam setiap tindakan yang mereka lakukan

Selanjutnya kepuasan konsumen sesuatu yang harus diusahakan oleh perusahaan. Kepuasan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Lovelock dan Wright, 2007). Menurut Kotler (dalam Wicaksono, 2010), untuk mengukur kepuasan pelanggan ada beberapa cara, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran Perusahaan dapat menyediakan formulir berisi keluhan dan saran yang dapat diisi setiap konsumen. Formulir tersebut dapat diletakkan pada setiap pintu masuk dan meja penerima tamu. Di dalam formulir tersebut konsumen dapat menyampaikan keluhan-keluhan mereka secara tertulis, sehingga perusahaan dapat mengetahui kesulitan yang dihadapi oleh konsumen serta perusahaan dapat mengambil langkah untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu konsumen juga diminta untuk memberikan saran-saran peningkatan pelayanan.
2. Survey kepuasan konsumen Bila perusahaan menganggap bahwa sistem keluhan dan saran tersebut kurang berhasil, disebabkan masih ada konsumen yang beranggapan walaupun mereka menuliskan keluhan dan saran, perusahaan tidak menanggapi sehingga akan membuang waktu. Karena adanya anggapan demikian maka perusahaan yang inovatif akan mengadakan suatu survey untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap produk mereka.

METODOLOGI

Rancangan penelitian untuk jenis data dan analisisnya merupakan analisis data deskriptif kuantitatif. Sampel yang dipilih acak (random sampel) di mana di dalamnya setiap individu dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dipilih. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden yaitu penumpang pesawat udara yang pernah pergi atau datang dari Bandara Internasional Minangkabau. Data sekunder didapatkan berdasarkan data Internet. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan interview atau wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner dimana pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Data yang sudah terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survey di Bandara Minangkabau diperoleh karakteristik dari penumpang secara umum:

Tabel 1. Karakteristik Penumpang

Karakteristik	Keterangan	Prosentase
Jenis kelamin	Laki-laki	42%
	Perempuan	58%
Usia	<20	21%
	21-30	38%
	31-40	21%
	41-50	9%
	>50	11%
Pendidikan terakhir	SD/SMP	9%
	SMA	44%
	D1/D2/D3	14%
	D4/S1	29%
	S2/S3	4%
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	33%
	PNS/TNI/Polri	8%
	BUMN	7%
	Pegawai swasta	33%
	Wiraswasta/Pengusaha	16%
	Lainnya	3%
Maksud perjalanan	Perjalanan dinas	13%
	Urusan bisnis	6%
	Rekreasi/liburan	10%
	Mengunjungi keluarga	50%
	Kuliah/sekolah	16%
	Lainnya	5%
Frekwensi perjalanan	Seminggu sekali	7%
	Sebulan sekali	14%
	2 bulan sekali	9%
	Setahun sekali	33%
	Setahun 2-6 kali	23%
	Lainnya	14%

Sumber: Data Diolah

Untuk mengetahui harapan dan kepuasan penumpang di stasiun Madiun digunakan diagram kartesius dengan beberapa faktor atau atribut berdasarkan tingkat kinerja dan harapan. Berikut perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan di Bandara Minangkabau:

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Harapan di Bandara Minangkabau

Atribut			X	Y
P1	755	892	3,67	4,33
P2	720	897	3,50	4,35
P3	774	909	3,76	4,41
P4	696	903	3,38	4,38
P5	734	906	3,58	4,40
P6	736	905	3,56	4,39
P7	751	891	3,57	4,33
P8	802	913	3,65	4,43
P9	775	905	3,89	4,39
P10	706	922	3,76	4,48
P11	671	915	3,43	4,44
P12	693	917	3,26	4,45
P13	755	913	3,36	4,43
P14	738	905	3,67	4,39
P15	782	911	3,58	4,42
P16	703	917	3,80	4,45
P17	661	906	3,41	4,40
P18	681	920	3,21	4,47
P19	746	914	3,62	4,44
P20	677	921	3,29	4,47
Rata-rata nilai X dan Y			3,50	4,40

Sumber: Data Diolah

Setelah diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan penumpang selanjutnya nilai rata-rata X dan nilai rata-rata Y digunakan sebagai garis linier sehingga membagi diagram kartesius kedalam 4 kuadran. Sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan sumbu Y merupakan nilai rata-rata tingkat harapan. Untuk koordinat masing-masing atribut diperoleh dari hasil rata-rata nilai kinerja (X) sebesar 3,50 dan nilai rata-rata harapan (Y) sebesar 4,40. Setelah diketahui koordinat untuk masing-masing atribut maka dapat ditentukan posisi masing-masing atribut tersebut dalam diagram kartesius.

Untuk mengetahui hasil perhitungan nilai indeks kepuasan pelayanan di stasiun Madiun maka dilakukan pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran pengukuran kepuasan.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Pelanggan

Atribut	Rata-rata X	Rata-rata Y	Weighted factor (wf) %	Weighting score (ws)
P1	3,67	4,33	4,90	0,18
P2	3,50	4,35	4,90	0,17
P3	3,76	4,41	5,00	0,19
P4	3,38	4,38	5,00	0,17
P5	3,58	4,40	5,00	0,18
P6	3,56	4,39	5,00	0,18
P7	3,57	4,33	4,90	0,18
P8	3,65	4,43	5,00	0,20
P9	3,89	4,39	5,00	0,19
P10	3,76	4,48	5,10	0,17
P11	3,43	4,44	5,00	0,16
P12	3,26	4,45	5,00	0,17
P13	3,36	4,43	5,00	0,18
P14	3,67	4,39	5,00	0,18
P15	3,58	4,42	5,00	0,19
P16	3,80	4,45	5,00	0,17
P17	3,41	4,40	5,00	0,16
P18	3,21	4,47	5,10	0,17
P19	3,62	4,44	5,00	0,18
P20	3,29	4,47	5,10	0,17
Total	70,66	88,26	100	3,35
Customer Satisfaction Index (CSI)				0,71

Sumber: Data Diolah

PEMBAHASAN

Setelah dilakukan perhitungan nilai rata-rata kinerja dan harapan, hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 0,71 termasuk dalam rentang 0,66-0,80 dan masuk dalam kategori Sangat baik. Penumpang puas terhadap kinerja pelayanan yang ada di Bandara Minangkabau secara keseluruhan dengan pelayanan yang diberikan selama ini. Kinerja yang telah ada atau yang sudah baik perlu dipertahankan namun juga membutuhkan beberapa perbaikan pelayanan dan kinerja kedepannya agar menjadi lebih baik sehingga membuat penumpang lebih nyaman, aman, dan dapat menarik penumpang lebih banyak lagi.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Tingkat kepuasan dan harapan penumpang terhadap pelayanan Bandara Internasional Minangkabau sebesar 0,71 penumpang "puas" terhadap kinerja pelayanan yang ada Bandara Internasional Minangkabau. Karakteristik yang menjadi pertimbangan kepuasan terhadap pelayanan di Bandara yang perlu diprioritaskan penanganannya yaitu:

- a. Kemiringan ramp dan akses jalan penyambung antar bandara ke pesawat, fasilitas peribadatan/mushola, toilet, serta WC untuk penyandang disabilitas
- b. Tempat naik dan turun penumpang
- c. Fasilitas kesehatan (seperti perlengkapan P3K, kursi roda, tandu)
- d. Tempat mesin anjungan tunai mandiri/ATM corner
- e. Ruang untuk ibu hamil menyusui dan ruang anak-anak

- f. Informasi dalam bentuk visual untuk pelayanan ada atau tidak adanya tempat duduk untuk seluruh tujuan dari Bandara Minangkabau, nama bandara asal-tujuan, nama pesawat udara, berserta jadwal waktunya, serta audio yang terdengar dengan jelas
- g. Tempat parkir kendaraan pribadi nyaman dan keluar masuk kendaraan lancar

Keseluruhan atribut tersebut berada pada kuaadran I maka untuk penanganannya perlu diprioritaskan karena atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa namun kinerjanya masih belum memuaskan

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan maka perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait topik "Kepuasan Penumpang Terhadap Lingkungan Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Bandara" untuk menyempurnakan penelitian ini, serta menambah wawasan bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Chang, Yu-Chun. (2013), "Factors Affecting Airport Access Mode Chice for Elderly Air Passengers", Elsevier Transportation Research Part E 57 (2013), hal 105-112.
- Dharmayanti, Diah, 2006, Analisis dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1, No. 1, hal 35-43
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. .
- Giri, I Wayan Kemara, 2009, Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Kesetiaan Pelanggan, <http://ibnublog.blogspot.com>, diakses tanggal 23 Maret 2009
- Handoko. 2017. Manajemen Personaliala dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- Hasan, Ali, 2009, Marketing, MedPress, Yogyakarta
- Ibrahim, Essam and E;Gill, Jacqueline, 2005, A Positioning Strategy for Tourist Destination, Based on Analysis of Customers' Perceptions and Satisfactions, Marketing Intelligence & Planning; 2005; 23, 2/3; ABI/INFORM Research pg. 172
- J. Martilla., J. James. (1977), Importance-Performaance Analysis, Journal of Marketing, vol. 41, no.1, pp. 77-79.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, 2003, Marketing Management, Eleventh Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458
- Lee, Seung-Eun, Kim K.P. Johnson and Sherri A. Garing, 2008, Small Town Consumers' Disconfirmation of Expectations and Satisfactions with Local

- Independent Retailers, *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 36 No. 2, pp 143-157
- Leo, Sutanto, 2010, *Kiat Jitu Menulis & Menerbitkan Buku*, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Malhotra, Naresh K., 1999, *Marketing Research : An Applied Orientation*, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey 07458
- Musanto, Trisno, 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6 No. 2, September 2004 : 123-136
- Peter, J Paul dan Jerry C. Olson, 1999, *Consumer Behavior (Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran)*, Edisi ke 4, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Puspowarsito, 2008, *Metode Penelitian Organisasi*, Humaniora, Bandung
- Rosa, Aslamia, 2012, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesetiaan Penumpang dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Bus Rapid Transit Transmusi Palembang, *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya*, Vol. 10, No. 20, Desember 2012, hal 13-25.
- Santoso, Singgih, 2005, *Statistik Multivariat*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita, 2011, *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*, Salemba Empat, Jakarta
- Sekaran, Uma, 2006, *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta