

Penentuan prioritas perbaikan pelayanan penumpang di terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA = Determination of passenger services improvement priorities in terminal 2 Soekarno-Hatta international airport using SERVQUAL and IPA method

Indi Puspita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20279963&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya membuat Bandara Internasional Soekarno-Hatta kesulitan untuk menjaga performa kualitas pelayanannya. Bandara dapat memuaskan penumpang apabila telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk membantu perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan yaitu PT Angkasa Pura II untuk menentukan prioritas perbaikan sesuai dengan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA). Dari hasil pengolahan data dan analisis didapatkan empat prioritas perbaikan, yaitu: kebersihan toilet, ketersediaan dan kondisi tempat duduk, kejelasan informasi tempat mengambil bagasi, serta kecepatan proses pengambilan bagasi.

.....As the increasing number of passengers each year, it is difficult for Soekarno-Hatta International Airport to maintain its service quality performance. Passengers can be satisfied if airport has provided services that match their needs. This study aims to help airport to determine priorities of improvements from level of importance and satisfaction, therefore airport can improve its service quality. Methods used in this research are SERVQUAL and Importance-Performance Analysis (IPA). From the results, we found four improvement priorities, i.e. cleanliness of toilets, availability and condition of seats, clarity of information where to retrieve their baggage, and the speed of baggage claim.