

## **ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA YANG MENGUNAKAN JASA *CUSTOMER SERVICES* DI LOMBOK *INTERNATIONAL AIRPORT***

**Heidy Amelia Helena Ratu<sup>1</sup>, I Nyoman Sudiarta<sup>2</sup>, Putu Agus Wikanatha Sagita<sup>3</sup>**  
Email: heidyratu18@gmail.com<sup>1</sup>, sudiarta.nyoman@yahoo.co.id<sup>2</sup>, aguswika@unud.ac.id<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

**Abstract:** This research aims to determine the satisfaction level of domestic tourists toward the service of customer services at Lombok International Airport. In this study, collecting data by observation, questionnaires, literature study and documentation. Determination of the sample using purposive sampling technique by distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis technique is conducted with the customer satisfaction index and importance performance analysis (IPA). The results showed that the average importance level of the indicator was 4.38 which was categorized as very important. Meanwhile, the performance level of customer services obtained an average score of 3.02 which is categorized as quite good. The calculation of the overall gap value obtained an average value of -1.36, which means that there is a gap between expectations and the performance of the officers. The calculation result of the customer satisfaction index is 60.36%, which means that tourists are quite satisfied with the service quality of customer services. The most important and high prioritized indicators are the politeness of officers in communicating, providing service according to SOP, ability to handle complaints, knowledge and insight of officers, as well as the ability of handling problems promptly. In order to improve the satisfaction level of the tourist.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan nusantara atas layanan customer services di Lombok International Airport. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data dilakukan dengan customer satisfaction index dan importance performance analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan indikator yaitu 4,38 dikategorikan sangat penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja customer services memperoleh nilai rata-rata 3,02 dikategorikan cukup baik. Perhitungan nilai gap secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata sebesar -1,36, yang artinya ada kesenjangan antara harapan dengan kinerja petugas. Hasil perhitungan customer satisfaction index adalah 60,36% yang artinya wisatawan cukup puas atas layanan customer services. Indikator yang dianggap penting oleh wisatawan dan harus diprioritaskan untuk diperbaiki adalah kesopanan petugas saat berkomunikasi, pemberian pelayanan sesuai SOP, kemampuan dalam menangani keluhan, pengetahuan dan wawasan petugas, serta kecepatan petugas dalam menangani permasalahan.

**Keywords:** lombok international airport, customer services, tourist satisfaction, service quality.

## PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu sumber pendapatan daerah yang dapat membantu tingkat perekonomian daerah tersebut. Devisa negara Indonesia dari sektor pariwisata menurut data dari Kementerian Pariwisata pada tutup buku 2018 meningkat mencapai angka 19,29 miliar dolar AS atau hampir menembus target tahun ini sebesar 20 miliar dolar AS. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa dengan mengembangkan potensi wisata di suatu daerah di Indonesia, maka kesejahteraan dari daerah tersebut dapat diangkat (Didien, 2019)

Kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB tahun 2018 mencapai 4,50 persen, dan tahun 2019 mencapai 4,80 persen. Peningkatan kontribusi ini utamanya didorong oleh meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman), wisatawan nusantara (wisnus), dan investasi terutama pada 10 destinasi prioritas (Didien, 2019). Jumlah devisa itu didapat dengan perhitungan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) berdasarkan Badan Pusat Statistik pada 2018 yang ditutup dengan angka capaian 15,8 juta..

Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu top 10 destinasi wisata di Indonesia memiliki beragam destinasi wisata yang terkenal hingga mancanegara, seperti kepulauan Gili di Lombok, Pink Beach Lombok hingga Sumba sebagai salah satu destinasi *prewedding* yang terkenal. Berikut jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Provinsi Nusa Tenggara Barat terhitung sejak tahun 2011 hingga tahun 2017.

Kualitas pelayanan terhadap kegiatan pariwisata di suatu daerah dapat dimulai dari kualitas pelayanan di Bandara yang tersedia. Bandara merupakan tempat dimana seseorang atau sekelompok orang saling berinteraksi saat pertama kali tiba pada suatu daerah tujuan wisata, dengan demikian tentunya citra suatu destinasi wisata dapat juga ditentukan melalui penerimaan atau pelayanan yang diberikan oleh seluruh petugas yang bekerja di bandara kepada wisatawan ketika tiba di suatu daerah tujuan wisata, mulai dari petugas *airlines* seperti pramugari dan pramugarayang melayani wisatawan saat berada di dalam pesawat, kemudian pada saat tiba di bandara para petugas *ground handling*-lah yang akan memberikan pelayanan pertama ketika

wisatawan tiba di destinasi wisata yang dikunjunginya.

Terhitung sejak tanggal 20 Oktober 2011 diresmikan Bandara Internasional Lombok (BIL). Bandara Internasional Lombok merupakan salah satu cabang dari perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Berikut adalah total pergerakan lalu lintas angkutan udara khususnya untuk wisatawan nusantara yang berangkat dan datang melalui Bandar Udara Internasional Lombok. Jumlah wisatawan nusantara yang datang dan berangkat melalui Lombok *International Airport* jumlah diatas berfluktuasi setiap bulannya dan di bulan Juli mengalami peningkatan yang tertinggi sebesar 35,85% sedangkan pada bulan Februari mengalami penurunan terendah dengan rata-rata minus 16,94%.

Terdapat isu yang terjadi di *Lombok International Airport* adalah dimana kualitas pelayanan dari staf *customer service* kepada para pengunjung masih belum maksimal. Hal tersebut membuat para pengunjung yang kebingungan mencari informasi dan datang ke counter *customer service* merasa kecewa karena tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Salah satu fenomena yang terjadi adalah berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Firman selaku *Customer Service Officer* PT. Angkasa Pura I (Persero) cabang *Lombok International Airport*, terjadi penurunan kunjungan wisatawan dikarenakan masih adanya keluhan-keluhan yang disampaikan melalui lisan (langsung terhadap petugas) maupun non-lisan (*form complaint*). Wisatawan nusantara merasa belum puas terhadap pelayanan petugas *customer services*, kapasitas ruang tunggu, standar toilet, dan lain sebagainya. Berikut adalah salah satu bentuk *complaint* yang disampaikan melalui *form complaint* yang disediakan di ruang tunggu.

“...saya minta tolong kepada petugas *customer service* agar cekatan dalam membantu penumpang, memberikan informasi yang jelas dan saya tidak leluasa kemana-mana tapi dia (petugas *customer service*) menggunakan Bahasa daerah Lombok Tengah ngomel-ngomel kepada rekan-rekannya diarahkan kepada saya.” tulis Bapak Ir. Rudy H.

Berdasarkan isu dan fenomena yang terjadi di *Lombok International Airport*,

terdapat masalah yang perlu ditangani segera perihal kemampuan sumber daya manusia dibidang *customer service* agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengunjung bandara *Lombok International Airport*. Tanpa peningkatan kualitas dari para sumber daya manusia, maka infrastruktur yang dibangun tidak dapat dimaksimalkan manfaatnya. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Wisatawan Nusantara Yang Menggunakan Jasa *Customer Services* PT. Angkasa Pura I Di *Lombok International Airport*”.

## METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer services* PT. Angkasa Pura I di *Lombok International Airport*. Kepuasan wisatawan nusantara ditinjau berdasarkan kualitas pelayanan (Parasuraman, 2002). Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima indikator, yaitu: bukti langsung (*tangible*), kepedulian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), serta jaminan (*assurance*). Pengumpulan data dilakukan dengan empat cara, yaitu: observasi, kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus Slovin, maka sampel dalam penelitian ini yaitu 100 orang responden yang pernah menggunakan jasa *customer services* di *Lombok International Airport*. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang merupakan teknik analisis yang dilakukan dengan mentabulasi data, memaparkan situasi, peristiwa atau keadaan dengan melakukan penghitungan menggunakan rumus. Penelitian ini juga hasil kuesioner yang merupakan data kuantitatif dikembangkan melalui analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan wisatawan (*importance performance analysis*). Teknik analisis data penelitian ini diantaranya dengan: analisis kesenjangan (GAP), *customer satisfaction index*, dan *importance performance analysis*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Wisatawan

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan, terdapat karakteristik wisatawan ditinjau berdasarkan daerah asal, jenis kelamin,

usia, pekerjaan, status pernikahan, tingkat pendidikan terakhir, lama kunjungan, jumlah kunjungan, pengorganisasian perjalanan, dan rekan perjalanan. Penjabaran karakteristik wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer services* PT. Angkasa Pura I Cabang *Lombok International Airport* secara rinci dapat dilihat bahwa ditinjau berdasarkan daerah asal, sebagian besar wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* merupakan wisatawan yang berasal dari Bali yakni dengan persentase 40%.

Ditinjau berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 59%. Hasil ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santosa (2007) bahwa sebagian besar penumpang yang menggunakan layanan Terminal 3 di Bandara Adisutjipto Yogyakarta merupakan penumpang berjenis kelamin laki-laki yakni dengan persentase sebesar 61%.

Berdasarkan usia, , dapat diketahui bahwa sebagian besar wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* di Bandara Internasional Lombok merupakan wisatawan yang berusia diantara 26-35 tahun yakni dengan persentase sebesar 70%. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wilman (2017) yang juga menyatakan bahwa pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta didominasi oleh pelanggan yang berusia antara 26-35 Tahun yakni sebanyak 66 orang.

Berdasarkan status pernikahan, wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* didominasi oleh wisatawan yang sudah menikah yakni sebesar 56%. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ghifarulloh & Fais (2015) yang juga mendapatkan hasil bahwa karakteristik penumpang pesawat rute Surabaya-Balikpapan dan Surabaya Banjarmasin sebagian besar didominasi oleh penumpang yang sudah menikah yakni sebesar 58%.

Ditinjau berdasarkan pekerjaan, wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* di Bandara Internasional Lombok sebagian besar atau 51% diantaranya memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta. Hasil ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santosa (2007) yang juga

mendapatkan hasil bahwa sebagian besar penumpang di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan persentase sebesar 62%.

Berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui bahwa wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* didominasi oleh wisatawan yang memiliki Tingkat Pendidikan Sarjana atau Strata 1 yakni sebesar 62%. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Techie (2014) yang juga menyatakan bahwa penumpang di Kotoka Airport Ghana didominasi oleh penumpang dengan *tertiary education* atau pendidikan tinggi yakni sebesar 64%.

Ditinjau berdasarkan lama kunjungan, wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* sebagian besar berkunjung ke Lombok selama kurang dari satu minggu yakni dengan persentase sebesar 73%.

Berdasarkan jumlah kunjungan, sebagian besar wisatawan yang mengunjungi Lombok sebanyak 2-5 kali yakni dengan persentase sebesar 92%. Dengan kata lain bahwa wisatawan dalam penelitian ini merupakan wisatawan *repeater* yakni mengunjungi Lombok lebih dari 1 kali. Hasil ini juga memiliki kesamaan pada penelitian yang dilakukan oleh Ghifarulloh & Fais (2015) bahwa penumpang di Bandara Surabaya didominasi oleh penumpang *repeater* yang mengunjungi Surabaya lebih dari satu kali yakni 3-4 kali per tahunnya sebesar 41,33%.

Berdasarkan pengorganisasian perjalanan, sebagian besar mengorganisasikan perjalanannya melalui *Travel Agent* sebesar 61%. Hal ini dikarenakan sebagian besar wisatawan pada penelitian ini merupakan wisatawan yang memiliki status pernikahan yakni sudah menikah sebesar 56% dengan kata lain sudah berkeluarga. Sehingga mereka memutuskan untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan layanan jasa *travel agent*.

Berdasarkan rekan perjalanan, dapat diketahui bahwa wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* di Bandara Internasional Lombok sebagian besar melakukan perjalanan ditemani oleh keluarga yakni dengan persentase sebesar 47%. Hasil ini diperkuat dengan karakteristik wisatawan nusantara dalam penelitian ini yakni ditinjau dari status pernikahan yang mana sebagian

besar wisatawan berstatus sudah menikah (56%).

### **Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan Customer Services PT. Angkasa Pura I Cabang Lombok International Airport**

Tingkat kepentingan indikator yaitu harapan atau ekspektasi wisatawan atas kinerja *customer services* di Lombok *International Airport*. Dalam penelitian ini, tingkat kepentingan indikator diukur dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang telah menggunakan jasa *customer services* di Lombok *International Airport*. Hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut.

### **Tingkat Kepentingan Variabel Bukti Fisik (Tangible)**

Variabel bukti fisik (*tangible*) terdiri atas tiga indikator, yakni penampilan petugas rapi dan bersih, fasilitas *counter CS* lengkap, serta *counter CS* bersih dan nyaman. Dari ketiga indikator tersebut, indikator penampilan petugas rapi dan bersih mendapat nilai yang paling tinggi yakni 4,54 yang artinya penampilan petugas merupakan indikator yang sangat penting. Penampilan petugas *customer service* memang menjadi aspek yang penting, menurut Sugiyarto (1999) Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang banyak berinteraksi dengan para pelanggan. Dengan standar penampilan pribadi yang tinggi, para pelanggan akan merasa nyaman, betah, dan senang saat melakukan komunikasi dengan *customer services*. Sementara itu indikator dengan nilai tertinggi kedua yaitu *counter CS* bersih dan nyaman, serta indikator dengan nilai terendah yaitu fasilitas *counter CS* lengkap. Jika dilihat secara keseluruhan, variabel bukti fisik memiliki nilai rata-rata 4,41 yang dikategorikan sangat penting.

### **Tingkat Kepentingan Variabel Empati (Empathy)**

Variabel empati terdiri dari enam indikator, indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu kesopanan petugas saat berkomunikasi dengan rata-rata 4,5 yang berarti kesopanan petugas merupakan indikator yang sangat penting. Hasil ini berbeda dibandingkan penelitian yang dilakukan Antari (2019) dalam

penelitian tersebut pada variabel empati, indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi yakni kemampuan petugas untuk menciptakan hubungan baik dengan wisatawan. Indikator dengan nilai tertinggi kedua yakni petugas tidak diskriminatif dengan skor rata-rata 4,49 dan indikator dengan nilai kepentingan tertinggi ketiga yaitu petugas memberi pelayanan sesuai SOP. Secara keseluruhan variabel empati memiliki nilai rata-rata kepentingan sebesar 4,42 yang berarti sangat penting.

### **Tingkat Kepentingan Variabel Keandalan (*Reliability*)**

Variabel keandalan (*reliability*) memiliki lima indikator, indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi yaitu pengetahuan dan wawasan petugas dalam menjawab pertanyaan dengan skor 4,44 yang dikategorikan sangat penting. Wawasan petugas *customer service* memang sangat penting, karena wawasan yang baik mengenai produk yang ditawarkan merupakan salah satu dari fungsi dan tugas seorang *customer service* (Kasmir, 2014). Sementara itu indikator yang memiliki nilai tertinggi kedua yakni kemampuan petugas dalam menangani keluhan, dan indikator dengan skor tertinggi ketiga yaitu petugas memberi pelayanan secara efisien. Dilihat secara keseluruhan, variabel empati memiliki nilai rata-rata 4,35 yang dikategorikan sangat penting.

### **Tingkat Kepentingan Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Variabel daya tanggap terdiri dari empat indikator, petugas berinisiatif membantu wisatawan merupakan indikator dengan nilai kepentingan tertinggi yaitu 4,44 yang dikategorikan sangat penting, inisiatif untuk membantu wisatawan memang sangat penting bagi seorang *customer service*, karena dengan adanya inisiatif untuk membantu maka wisatawan lebih nyaman dalam menyampaikan keluhan atau pertanyaannya kepada petugas. Indikator dengan nilai tertinggi kedua yaitu petugas cepat dalam menangani permasalahan, dan indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi ketiga yaitu tanggapan petugas terhadap pertanyaan, kritik, dan saran. Dilihat secara keseluruhan, variabel daya tanggap

memiliki nilai kepentingan 4,38 yang dikategorikan sangat penting.

### **Tingkat Kepentingan Variabel Jaminan (*Assurance*)**

Variabel jaminan terdiri atas empat indikator, dari keempat indikator tersebut petugas ramah dan murah senyum menjadi indikator dengan nilai kepentingan tertinggi yaitu 4,45. Menurut Kasmir (2014) ramah dan murah senyum merupakan salah satu persyaratan mental dari seorang *customer service*, selain itu seorang *customer service* juga harus punya rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab. Indikator dengan nilai kepentingan tertinggi kedua yaitu petugas bertanggung jawab mengatasi masalah hingga terselesaikan, dan indikator tertinggi ketiga yaitu petugas mampu menumbuhkan rasa percaya. Dari seluruh indikator, nilai rata-rata variabel jaminan yaitu sebesar 4,32 yang dikategorikan sangat penting.

Secara keseluruhan berdasarkan nilai kepentingan indikator, penampilan petugas rapi dan bersih mendapat nilai tertinggi yaitu dengan rata-rata 4,54 yang dikategorikan sangat penting. Sementara itu, indikator dengan nilai kepentingan terendah yaitu fasilitas *counter CS* lengkap dan kemampuan petugas menciptakan rasa aman yang masing-masing memiliki nilai sama yaitu 4,23. Secara keseluruhan, tingkat kepentingan indikator memiliki nilai 4,38 yang dikategorikan sangat penting.

### **Tingkat Kinerja Pelayanan *Customer Services* PT. Angkasa Pura I Cabang *Lombok International Airport***

Tingkat kinerja merupakan penilaian atas layanan yang diberikan oleh *customer services* di PT Angkasa Pura I Cabang *Lombok International Airport* kepada wisatawan pengguna jasa *customer services*. Dalam penelitian ini, penilaian kinerja pelayanan *customer services* dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Berikut adalah data penilaian kinerja *customer services* PT Angkasa Pura I di *Lombok International Airport*.

### **Tingkat Kinerja Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)**

Berdasarkan variabel bukti fisik, indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu fasilitas *counter* CS yang lengkap, dengan nilai 3,45 dikategorikan baik, sementara itu indikator tertinggi kedua yaitu penampilan petugas rapi dan bersih dengan nilai rata-rata 3,12 dikategorikan cukup baik, dan indikator dengan nilai paling rendah yaitu *counter* CS bersih dan nyaman dengan nilai rata-rata 3,06. Nilai indikator *counter* CS bersih dan nyaman ini diperkuat dengan adanya tanggapan dari responden Ratih Ratna Dewi asal Bali yang menyatakan.

*“Area sekitar counter customer service kotor, sebaiknya perlu lebih diperhatikan lagi kebersihannya”.* ( 28 September 2020)

Berdasarkan tanggapan Ratih tersebut, diketahui bahwa kebersihan di area *counter customer services* di Lombok *International Airport* memang menjadi perhatian wisatawan, karena masih kurangnya kebersihan di sekitar area *customer services*.

### **Tingkat Kinerja Variabel Empati (*Empathy*)**

Variabel empati terdiri atas enam indikator, petugas memberi perhatian yang baik merupakan indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu 3,21. Indikator dengan nilai tertinggi kedua yaitu petugas yang tidak diskriminatif dengan nilai 3,06 dan indikator petugas mendengarkan keluhan dengan baik memiliki nilai tertinggi ketiga yakni 3,02. Sementara itu, indikator yang memiliki nilai paling rendah yaitu petugas memahami keinginan dan kebutuhan wisatawan dengan nilai 2,82. Rendahnya nilai indikator ini diperkuat dengan pernyataan salah satu responden, yaitu Dona Prieskila wisatawan asal Bali yang menyatakan bahwa.

*“Petugas CS kurang memahami apa yang saya katakan, staff seharusnya memahami keluhan yang disampaikan customer”* (12 Oktober 2020)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Dona, dapat diketahui bahwa pemahaman petugas *customer services* terhadap keluhan yang disampaikan wisatawan memang menjadi salah satu kekurangan yang dikeluhkan oleh wisatawan, padahal pemahaman terhadap keluhan yang disampaikan merupakan salah satu hal yang

sangat penting bagi seorang *customer service*, jika petugas tidak memahami permasalahan yang dihadapi oleh wisatawan, maka kemungkinan besar permasalahan yang dihadapi tidak dapat terselesaikan dengan baik.

### **Tingkat Kinerja Variabel Keandalan (*Reliability*)**

Tingkat kinerja ditinjau dari variabel keandalan terdiri atas lima indikator. Indikator dengan nilai tertinggi yaitu petugas memberi pelayanan secara efisien dengan nilai rata-rata 3,07. Indikator dengan nilai tertinggi kedua yaitu petugas memberi informasi yang jelas, tepat, dan akurat, serta indikator dengan nilai tertinggi ketiga yaitu petugas menggunakan bahasa yang baik, benar dan komunikatif. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah yakni kemampuan petugas dalam menangani keluhan. Rendahnya indikator tersebut diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan responden, salah satunya Riza Mitasari asal Jawa Tengah yang menyatakan bahwa *“Karyawan tidak bisa menyelesaikan keluhan yang saya sampaikan.”* (14 Oktober 2020)

Selain Riza, keandalan petugas *customer services* juga dikeluhkan oleh Komang Restu wisatawan asal Bali, ia menyatakan bahwa *“Karyawan yang bertugas tidak bisa membantu untuk menginformasikan kepada management saat saya kehilangan barang di area lobby”* Berdasarkan tanggapan Riza dan Komang tersebut, dapat diketahui bahwa kemampuan petugas *customer services* di Lombok *International Airport* dalam menangani keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh wisatawan masih belum maksimal.

### **Tingkat Kinerja Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Variabel daya tanggap terdiri atas empat indikator. Indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu petugas berinisiatif membantu wisatawan dengan nilai 3,03. Indikator dengan nilai tertinggi kedua yakni tanggapan petugas terhadap kritik dan saran dengan nilai 3,01. Sementara itu variabel yang memiliki nilai paling rendah yaitu petugas cepat dalam menangani permasalahan dengan nilai 2,83 yang dikategorikan cukup baik. Nilai indikator yang rendah tersebut diperkuat dengan adanya tanggapan responden yaitu Jossie Nataniel

wisatawan asal Nusa Tenggara Timur yang menyatakan bahwa.

“Respon petugas sangat lama, padahal saya hanya menanyakan dimana area ATM.” (17 Oktober 2020)

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan Jossie tersebut, diketahui bahwa respon petugas *customer service* lambat pada saat menangani pertanyaan ataupun keluhan wisatawan. Seorang petugas *customer service* memang harus merespon keluhan dengan cepat, menurut Kasmir (2014) seorang *customer service* harus responsif yaitu mau dan mampu melayani secara cepat dan tepat.

### Tingkat Kinerja Variabel Jaminan (*Assurance*)

Variabel jaminan terdiri atas empat indikator. Indikator dengan nilai tertinggi yaitu petugas ramah dan murah senyum dengan nilai rata-rata 3,18. Indikator dengan nilai tertinggi kedua dan ketiga yaitu petugas mampu menumbuhkan rasa percaya dan petugas bertanggungjawab mengatasi masalah hingga terselesaikan dengan nilai yang sama yaitu 3,14. Sementara itu, indikator dengan nilai paling rendah yaitu kemampuan petugas menciptakan rasa aman yang memperoleh nilai 2,97. Rendahnya nilai indikator tersebut sama dengan hasil penelitian yang dilakukan Darus (2014) yang mendapat hasil indikator yang serupa yakni indikator yang paling rendah nilainya pada variabel jaminan yaitu petugas bandara dapat dipercaya dalam memberikan rasa aman bagi penumpang. Indikator tersebut hanya mendapat nilai rata-rata 3,57.

Secara keseluruhan, dari 22 indikator kinerja *customer service* di *Lombok International Airport* memperoleh nilai rata-rata 3,02 yang dikategorikan cukup baik. Indikator dengan nilai tertinggi yaitu Fasilitas *counter customer service* lengkap dengan nilai rata-rata 3,45 dikategorikan baik. Dengan tingginya nilai indikator tersebut, maka pihak *customer service* perlu mempertahankan kinerja pada indikator tersebut. Sementara itu, indikator yang memperoleh nilai terendah yaitu kemampuan petugas dalam menangani keluhan dengan rata-rata 2,8 dikategorikan cukup baik. Dengan rendahnya nilai indikator tersebut, maka pihak *customer service* perlu memperhatikan indikator tersebut dan melakukan peningkatan dalam penanganan

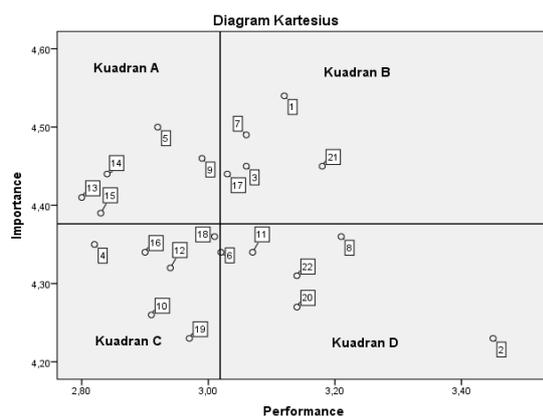
terhadap keluhan wisatawan, sehingga kepuasan wisatawan atas kinerja *customer service* di *Lombok International Airport* dapat meningkat.

### Analisis Kesenjangan (*GAP*) Antara Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Nilai *gap* diperoleh dari hasil perhitungan antara pengurangan skor rata-rata kinerja dengan skor rata-rata tingkat kepentingan dari setiap indikator. Apabila nilai kepuasan negatif, menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja, sedangkan apabila nilai kepuasan positif menunjukkan kinerja telah melebihi kepentingan. Bila nilai kepuasan sama dengan nol (=0) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan wisatawan. Dilihat dari konsep kepuasan, apabila kinerja lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepentingan indikator maka wisatawan akan merasa sangat puas, sedangkan jika nilai kinerja sama dengan tingkat kepentingan maka wisatawan merasa puas dan apabila nilai kinerja berada di bawah tingkat kepentingan, maka wisatawan merasa kurang puas.

Berdasarkan hasil *gap*, indikator kemudian di *ranking* Indikator yang berada pada urutan terakhir merupakan indikator yang harus diprioritaskan perbaikannya. Hasil perhitungan *gap* menunjukkan bahwa indikator dengan nilai *gap* paling kecil yaitu fasilitas *counter customer service* lengkap. Hasil ini berarti indikator tersebut memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik dibandingkan indikator lainnya, meskipun indikator tersebut masih memiliki nilai yang negatif. Sementara itu, indikator dengan nilai *gap* paling besar atau berada pada urutan terakhir yaitu kemampuan petugas menangani keluhan. maka dari itu indikator tersebut harus diprioritaskan untuk diperbaiki, karena memiliki tingkat kepuasan paling rendah dibanding indikator lainnya.

Berdasarkan perolehan nilai secara keseluruhan, nilai *gap* memiliki rata-rata (-1,36) yang artinya nilai kinerja lebih kecil dibandingkan tingkat kepentingan. Hal tersebut menunjukkan bahwa wisatawan kurang puas terhadap pelayanan *customer service* di *Lombok International Airport* karena belum sesuai dengan harapan wisatawan.



**Gambar 1. Diagram Kartesius**  
(Sumber: Hasil Penelitian, 2020)

### Analisis Kepuasan Wisatawan Nusantara Yang Menggunakan Jasa *Customer Services* PT. Angkasa Pura I di Lombok *International Airport*

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan secara menyeluruh diketahui melalui perhitungan *customer satisfaction index* (CSI). Nilai CSI diperoleh dari pembagian *weight score* dengan skala maksimal yang digunakan yaitu 5 (lima) kemudian mengalikannya 100%.

Berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index* (CSI), tingkat kepuasan wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer services* Lombok *International Airport* yaitu sebesar 60,36%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wisatawan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* di Lombok *International Airport*. Hal ini berdasarkan dari tabel interpretasi *customer satisfaction index* yang menunjukkan bahwa nilai CSI yang dihasilkan pada penelitian ini berada pada rentang nilai 41-60 % yang artinya kriteria tersebut adalah cukup puas.

### Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance performance analysis* berguna untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor yang menurut wisatawan yang menggunakan jasa *customer service* sangat mempengaruhi kepuasan mereka ketika menggunakan jasa *customer service* serta faktor-faktor yang perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) wisatawan

pengguna jasa *customer service* dengan kinerja (*performance*) petugas *customer service* yang dirasakan wisatawan. Dalam penelitian ini, hasil *importance performance analysis* (IPA) disajikan dalam bentuk diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi kedalam 4 kuadran, yakni kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Untuk menjabarkan setiap indikator ke dalam diagram kartesius data yang diperlukan adalah skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata tingkat kepentingan. Letak indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan nusantara pengguna jasa *customer service* di Lombok *International Airport* dapat dilihat di diagram kartesius pada gambar berikut ini.

Berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 1, dapat diketahui letak titik indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan nusantara pengguna jasa *customer service* di Lombok *International Airport* terbagi dalam empat kuadran yang akan dipaparkan sebagai berikut.

#### Kuadran A

Pada kuadran A menunjukkan indikator yang dianggap penting bagi wisatawan namun kinerja petugas *customer service* belum memuaskan bagi wisatawan. Jadi indikator ini perlu diprioritaskan oleh petugas *customer service*. Adapun indikator yang berada pada kuadran A adalah sebagai berikut.

- a. Indikator nomor 5: Kesopanan petugas saat berkomunikasi. Kesopanan merupakan salah satu sikap yang harus dimiliki seorang petugas *customer service*, meskipun pengguna jasa *customer service* datang ke *counter* dalam keadaan yang tidak senang, marah ataupun kecewa, namun petugas harus menunjukkan kesopanan dalam melakukan penanganan terhadap pertanyaan atau keluhan wisatawan. Meskipun kesopanan merupakan salah satu hal terpenting yang harus ditunjukkan oleh petugas, namun kinerja petugas dalam menunjukkan kesopanannya masih belum optimal, sehingga indikator ini harus ditingkatkan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan Lin Ferdinan responden asal Bali yang menyatakan bahwa. “*Jika berbicara setidaknya petugas harus menunjukkan eye contact, tapi petugas CS*

- tidak menunjukkan eye contact yang baik, terkesan acuh, semoga bisa ditingkatkan”* (23 September 2020)
- b. Indikator nomor 9: Petugas memberikan pelayanan sesuai SOP. Menjalankan pelayanan sesuai SOP merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan seorang petugas *customer service*, memberikan pelayanan sesuai SOP dianggap penting oleh wisatawan untuk dilaksanakan oleh petugas *customer service*, meskipun begitu kinerja petugas masih dianggap belum optimal, seperti yang disampaikan responden Yesi asal Yogyakarta yang menyatakan bahwa. *“Saya sangat kecewa, ketika saya ingin tanya ke CS, tidak ada orang yang standby di tempat”* (3 Oktober 2020). Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa ketika wisatawan mendatangi *counter CS*, tidak ada petugas *CS* yang *standby* di area tersebut, hal ini tidak sesuai dengan SOP, sehingga kinerja indikator ini harus ditingkatkan.
- c. Indikator nomor 13: Kemampuan petugas menangani keluhan. Kemampuan dalam menangani keluhan sangat penting dimiliki oleh setiap petugas *customer service*, karena menangani keluhan merupakan salah satu tugas utama dari *customer service*. Pentingnya indikator ini tidak sesuai dengan kinerja yang ditunjukkan oleh petugas *customer service* di *Lombok International Airport* seperti yang dinyatakan Dona responden asal Bali. *“petugas kurang memahami keluhan yang saya sampaikan”* (12 Oktober 2020). Berdasarkan pernyataan tersebut, diketahui bahwa kinerja *customer service* dalam melakukan penanganan keluhan masih kurang, sehingga kinerjanya harus ditingkatkan.
- d. Indikator nomor 14: Pengetahuan dan wawasan petugas dalam menjawab pertanyaan. Pengetahuan dan wawasan merupakan salah satu kemampuan penting yang harus dimiliki seorang petugas *customer service*. Meski penting, namun kinerja petugas dalam indikator ini masih belum memuaskan wisatawan, seperti yang disampaikan oleh responden asal Jawa Barat yakni Wawan yang menyampaikan bahwa. *“petugas kebingungan saat menjelaskan letak smoking area, padahal itu pertanyaan simpel”* (9 Oktober 2020).
- e. Indikator nomor 15: Petugas cepat dalam menangani permasalahan. Kecepatan dalam penanganan permasalahan merupakan salah satu aspek penting yang harus dimiliki seorang petugas *customer service*, mungkin saja wisatawan yang mempunyai permasalahan sedang dalam keadaan terburu-buru karena ada urusan atau acara yang harus dihadiri. Maka dari itu kecepatan merupakan salah satu hal paling penting untuk mendapat kepuasan wisatawan. Kecepatan petugas dalam menangani permasalahan di *Lombok International Airport* masih belum optimal, seperti yang disampaikan oleh responden asal Jawa Barat yaitu Nathan yang menyampaikan bahwa. *“Cukup buat menunggu saat meminta bantuan menginfokan ke maskapai bahwa tas sy tertinggal di kabin, seharusnya petugas cepat tanggap”* (3 Oktober 2020). Berdasarkan pernyataan tersebut, diketahui kinerja petugas masih lambat ketika menangani permasalahan wisatawan, maka dari itu perlu peningkatan khususnya kecepatan dalam pelayanan dan penanganan terhadap pertanyaan ataupun keluhan wisatawan.

#### **Kuadran B**

Pada kuadran B menunjukkan indikator-indikator yang penting bagi wisatawan dan kinerjanya juga memuaskan. Berikut adalah indikator-indikator yang ada pada kuadran B.

- a. Indikator nomor 1: Penampilan petugas rapi dan bersih. Penampilan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan sebagai seorang petugas *customer service*, karena *customer service* merupakan *frontliner* dari sebuah perusahaan. Kinerja indikator penampilan rapi dan bersih sudah baik, maka dari itu kinerja pada indikator ini harus dipertahankan, guna mempertahankan kepuasan wisatawan terhadap indikator ini. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Winata Putra (2016), pada penelitian tersebut indikator penampilan petugas juga dikategorikan pada kuadran B yakni kinerjanya harus dipertahankan.

- b. Indikator nomor 3: *counter cs* bersih dan nyaman. Kebersihan *counter cs* merupakan aspek yang penting, kebersihan *counter customer service* di Lombok *International Airport* dianggap baik oleh wisatawan dan kinerjanya harus dipertahankan untuk dapat mempertahankan kepuasan wisatawan terhadap indikator tersebut.
- c. Indikator nomor 7: Petugas tidak diskriminatif. Sebagai seorang petugas *customer service* harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua wisatawan, baik itu wisatawan nusantara maupun asing. Kinerja indikator ini sudah tergolong baik dan wisatawan puas terhadap kinerja indikator ini, maka dari itu harus dipertahankan.
- d. Indikator nomor 17: Petugas berinisiatif membantu wisatawan. Persepsi wisatawan terhadap indikator ini baik, karena kinerjanya dianggap telah memenuhi harapan wisatawan, maka dari itu kinerja dari indikator ini harus dipertahankan. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Antari (2020) dimana indikator petugas berinisiatif membantu wisatawan juga termasuk dalam kuadran B.
- e. Indikator nomor 21: Petugas ramah dan murah senyum. Penilaian terhadap indikator ini baik dan wisatawan puas terhadap keramahan petugas *customer service* dalam melakukan pelayanan terhadap pertanyaan atau keluhan wisatawan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Anggriawan (2020) dimana indikator petugas ramah juga termasuk dalam kuadran B dan kinerjanya harus dipertahankan untuk dapat mempertahankan kepuasan wisatawan.

### Kuadran C

Kuadran C menunjukkan indikator-indikator yang dianggap tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga kurang baik sehingga tidak perlu diprioritaskan. Dapat dilihat indikator-indikator yang terletak pada kuadran C adalah sebagai berikut.

- a. Indikator nomor 4: Petugas memahami kebutuhan dan keinginan wisatawan. Indikator memahami kebutuhan dan keinginan wisatawan tidak terlalu dianggap penting oleh wisatawan,

meskipun kinerja indikator ini tergolong kurang baik, seperti yang disampaikan oleh Devitha responden asal Bandung yang menyatakan bahwa “Ketika saya bertanya mengenai alternatif transportasi yang bisa saya gunakan untuk menuju hotel, petugas *customer service* tidak bisa merekomendasikan transportasi yang bisa digunakan dari bandara”. (7 Oktober 2020).

- b. Indikator nomor 10: Petugas menggunakan bahasa yang baik, benar dan komunikatif. Indikator ini dianggap kurang penting oleh wisatawan dan kinerjanya juga kurang baik. Kinerja yang rendah terhadap indikator ini diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Sanis Astuti responden asal Bali yang menyatakan bahwa “petugas terdengar terbata-bata saat menjelaskan, perlu dilatih lagi komunikasinya dengan pelanggan.” (10 Oktober 2020).
- c. Indikator nomor 12: Petugas memberi informasi yang jelas, tepat, dan akurat. Pemberian informasi yang jelas, tepat dan akurat oleh petugas *customer service* dianggap kurang penting oleh wisatawan, meskipun begitu kinerjanya juga dianggap belum optimal, seperti yang diungkapkan oleh Anindya responden asal Jawa Timur yang menyatakan bahwa “petugasnya mengarahkan ke arah yang salah saat saya menanyakan lokasi toilet” (12 Oktober 2020).
- d. Indikator nomor 16: Petugas cepat mengerti keinginan wisatawan. Cepat mengerti keinginan wisatawan menunjukkan kesigapan petugas dalam merespon keinginan wisatawan, meskipun begitu kinerja indikator ini tergolong rendah dan tidak dianggap terlalu penting oleh wisatawan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Antari (2020) dimana indikator petugas cepat mengerti keinginan wisatawan juga termasuk dalam kuadran C.
- e. Indikator nomor 18: Tanggapan petugas terhadap pertanyaan, kritik dan saran. Indikator ini dianggap tidak terlalu penting oleh wisatawan dan kinerjanya juga tergolong rendah. Wisatawan kurang puas terhadap kinerja indikator ini, seperti yang diungkapkan Wafa responden asal Jakarta

yang mengatakan bahwa “*Petugas terkesan seperti marah pada saat menjawab pertanyaan saya, sebaiknya keramahannya ditingkatkan*” (9 Oktober 2020).

- f. Indikator nomor 19: Kemampuan petugas menciptakan rasa aman. Kemampuan menciptakan rasa aman kinerjanya masih rendah, namun indikator ini juga dianggap tidak terlalu penting oleh wisatawan. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Winata Putra (2016) dimana indikator kemampuan menciptakan rasa aman termasuk dalam kuadran D pada penelitian tersebut.

#### **Kuadran D**

Kuadran D menunjukkan indikator kurang diharapkan oleh wisatawan namun petugas melakukan kinerjanya dengan sangat baik sehingga dinilai terlalu berlebihan. Berikut adalah indikator-indikator yang terletak pada kuadran D.

- a. Indikator nomor 2: fasilitas *counter cs* lengkap. Fasilitas *counter cs* yang lengkap dianggap tidak terlalu penting oleh wisatawan, namun kinerjanya sudah optimal sehingga dianggap berlebihan oleh wisatawan. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Subekti (2014) dimana pada penelitian tersebut fasilitas yang lengkap termasuk dalam kuadran A yang dianggap penting dan menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya karena dianggap belum optimal.
- b. Indikator nomor 6: Petugas mendengarkan keluhan dengan baik. Mendengarkan keluhan dengan baik merupakan salah satu tugas dari seorang petugas *customer service*, namun kepentingan indikator ini tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan meskipun kinerja dari indikator ini tergolong baik. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Antari (2020) dimana indikator mendengarkan keluhan dengan baik juga termasuk dalam kuadran D.
- c. Indikator nomor 8: Petugas memberi perhatian yang baik. Sebagai seorang petugas *customer service* harus memberikan perhatian ketika wisatawan menyampaikan keluhannya, kinerja

indikator ini sudah optimal meskipun tidak dianggap terlalu penting oleh wisatawan.

- d. Indikator nomor 11: Petugas memberi pelayanan secara efisien. Pelayanan efisien merupakan salah satu kriteria dari pelayanan prima. Menurut Rahmayanty (2013) menjelaskan bahwa salah satu tolak ukur pelayanan prima yakni pelayanan yang dilakukan dengan prinsip efisien dan efektif. Kinerja efisiensi pelayanan yang dilakukan petugas *customer service* telah tergolong baik, meskipun begitu wisatawan menganggap indikator ini tidak terlalu penting mempengaruhi kepuasan wisatawan.
- e. Indikator nomor 20: Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya. Kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya telah memiliki kinerja yang baik, meskipun begitu indikator ini dianggap tidak terlalu penting bagi wisatawan. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Winata Putra (2016) dalam penelitian tersebut kemampuan petugas menciptakan rasa aman bagi wisatawan juga termasuk dalam kuadran D.
- f. Indikator nomor 22: Petugas bertanggungjawab mengatasi masalah hingga terselesaikan. Indikator mengatasi masalah hingga terselesaikan mendapat penilaian yang baik dari segi kinerjanya, namun indikator ini dianggap tidak terlalu penting bagi wisatawan dan tidak terlalu mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap kinerja petugas *customer service*.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

##### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 wisatawan nusantara yang menggunakan jasa *customer service* di Lombok *International Airport* diketahui bahwa berdasarkan tingkat kepentingan indikator, dari 22 indikator kualitas pelayanan, penampilan petugas rapi dan bersih memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,54 dikategorikan sangat penting, indikator dengan nilai kepentingan terendah yakni fasilitas *counter CS* lengkap dengan rata-rata 4,23. Secara keseluruhan, tingkat kepentingan indikator kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata 4,38 dikategorikan sangat penting.

Berdasarkan analisis tingkat kinerja, indikator fasilitas *counter* CS lengkap memperoleh nilai tertinggi yakni 3,45 dikategorikan baik. Sedangkan indikator dengan nilai kinerja terendah yakni kemampuan petugas dalam menangani keluhan dengan rata-rata 2,8 dikategorikan baik. Secara keseluruhan, tingkat kinerja *customer service* di Lombok *International Airport* memperoleh nilai 3,02 dikategorikan cukup baik.

Ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan tingkat kepentingan indikator kualitas pelayanan *customer service*, indikator fasilitas *counter* CS lengkap memiliki nilai *gap* paling kecil yakni (-0,78), sementara itu indikator dengan nilai *gap* paling besar yakni kemampuan petugas dalam menangani keluhan dengan nilai *gap* (-1,61). Dilihat secara keseluruhan, nilai *gap* memiliki rata-rata (-1,36). Hal tersebut menunjukkan bahwa wisatawan kurang puas atas layanan *customer service* di Lombok *International Airport* karena belum sesuai dengan harapan wisatawan.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* memperoleh nilai 60,36% yang menunjukkan bahwa wisatawan cukup puas dengan pelayanan *customer service* di Lombok *International Airport*

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diberikan saran untuk peningkatan layanan *customer service* di Lombok *International Airport*, antara lain.

1. Berdasarkan penilaian terhadap tingkat kinerja, indikator kemampuan petugas dalam menangani keluhan memperoleh nilai terendah, maka dari itu perlu dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas agar bisa menangani dan memberikan solusi terhadap pertanyaan atau keluhan wisatawan.
2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* indikator kesopanan petugas dalam berkomunikasi berada pada kuadran A, hal ini berarti indikator ini harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya, maka dari itu sikap empati petugas harus ditingkatkan khususnya pada saat berbicara dengan wisatawan yang mengalami masalah.

## Kepustakaan

- Aksu, Akin, Ebru Tarcan Icigen, dan Ruya Ehtiyar. 2010. *A Comparison of Tourist Expectation and Satisfaction: A Case Study from Antalya Region of Turkey*. Turizam Volume 14 (66-77).
- Arief, Muhammad. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Djunaedi, Didien. 2019. *Devisa Sektor Pariwisata Meningkatkan Capai US\$19,29 Miliar*. Diakses pada 5 Januari 2020, dari <https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/367496/devisa-sektor-pariwisata-meningkat-capai-us-19-29-miliar?show=>
- Goh Ling Shing, Carolyn Koh dan Robert J. Nathan. 2012. *Service Quality Dimensions and Tourist Satisfaction Towards Melaka Hotels: Faculty of Business and Law*. Multimedia University of Wollongong Volume 2 (26-32).
- Hafizah, dan Hidayat. 2019. Analisis Karakteristik Penggunaan Moda Akses Bandara Internasional Yogyakarta. *Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil* Vol. 3 No. 1 Juni 2019.
- Ivyanno Canny, Nila Hidayat. 2012. *The Influence of Service Quality and Tourist Satisfaction on Future Behavioral Intentions: The Case Study of Borobudur Temple as a UNESCO World Culture Heritage Destinations*. IPEDR (89-97).
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A, Valarile A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research Journal of Marketing*. Volume 49 (Fall).
- Santosa. 2007. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Bandara Adi Sutjipto, Yogyakarta. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Andi.
- Susanti, Putu Putri., Sudiarta, I Nyoman., Negara, I Made Kusuma. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Mba Tour & Travel*. *Jurnal IPTA* Vol. 4 No. 1, 2016.
- Suwena, Ketut dan Gusti Ngurah Widyatmaja. 2010. *Pengetahuan Ilmu Dasar Pariwisata*. Denpasar.: Udayana Press.
- Techie. 2014. *The Impact of Customer service quality on passenger satisfaction in Kotoka Airport, Ghana*. Kwame Nkrumah University Of Science And Technology: The Department Of Geography And Rural Development, Ghana.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Wardiyanta, M., & Hum, M. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Wilman. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Serang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.