JURNAL TEKNIK
Volume 22, No. 2, Desember 2024
P-ISSN : 1693-6191 E-ISSN : 2715-7660 DOI : https://doi.org/10.37031/jt.v22i2.541

Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan SERVQUAL dan FUZZY AHP Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo

[1]Idham Halid Lahay, [2]Eduart Wolok, [3]Irwan Yantu
[12]Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo
[3]Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo
[13]Mahasiswa S3 Ekonomi, Pascasarjana, Universitas Negeri Gorontalo
e-mail: *idham-lahay@ung.ac.id*

Abstrak

Indonesia, sebagai negara kepulauan, membutuhkan sistem transportasi yang efektif untuk mendukung mobilitas ekonomi dan pariwisata. Bandara Djalaludin Gorontalo memainkan peran strategis dalam mendukung kegiatan ekonomi dan pariwisata di Provinsi Gorontalo. Pengelolaan bandara yang melibatkan pengelola dan pengguna jasa bertujuan menciptakan layanan berkualitas. Namun, kualitas layanan menunjukkan beberapa kekurangan, terutama pada kenyamanan fasilitas fisik dan efisiensi proses layanan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas secara keseluruhan. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan analisis SERVQUAL berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dianalisis menggunakan metode gap untuk mengevaluasi perbedaan ekspektasi dan persepsi. Pembobotan atribut dilakukan dengan Fuzzy AHP untuk menentukan perbaikan atribut utama, diikuti analisis fishbone untuk mengidentifikasi akar permasalahan dari atribut utama. Hasil menunjukkan tingkat kesesuaian layanan mencapai 87,61%, namun terdapat gap negatif pada atribut utama seperti kenyamanan sirkulasi udara di ruang tunggu dan efisiensi pengambilan bagasi. Rekomendasi meliputi peningkatan kapasitas AC dan optimalisasi penggunaan conveyor untuk mempercepat proses bagasi. Perbaikan atribut utama ini mengindikasikan terhadap peningkatan kualitas layana di Bandara Djalaludin Gorontalo untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta mendukung pertumbuhan sektor transportasi udara dan pariwisata secara berkelanjutan di Provinsi Gorontalo.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Servqual, FUZY AHP, Bandara Djalaludin

Abstract

Indonesia, as an archipelagic nation, requires an efficient transportation system to support economic mobility and tourism. Djalaludin Airport in Gorontalo plays a pivotal role in facilitating economic and tourism activities within Gorontalo Province. Airport management, involving operators and service users, aims to deliver high-quality services. However, some service aspects still fall short, particularly in physical facility comfort and process efficiency. This study seeks to identify service attributes that need improvement to enhance overall service quality. A quantitative approach was employed, utilizing SERVQUAL analysis based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through questionnaires and analyzed using a gap method to measure discrepancies between passenger expectations and perceptions. Attribute prioritization was conducted using Fuzzy AHP to identify key areas for improvement, followed by a fishbone analysis to uncover root causes of the identified issues. The results indicate a service conformity level of 87.61%, but notable negative gaps remain in key attributes, such as air circulation comfort in waiting areas and baggage claim efficiency. Recommendations include increasing air conditioning capacity and optimizing conveyor systems to expedite baggage handling. Improving these core attributes suggests that enhancing service quality at Djalaludin Airport will boost passenger satisfaction and loyalty while supporting sustainable growth in air transportation and tourism sectors in Gorontalo Province.

Keywords*: Service Quality, Passenger Satisfaction, SERVQUAL, Fuzzy AHP, Djalaludin Airport*.

Diterima : Agustus 2024
Disetujui : Oktober 2024
Dipublikasi : Desember 2024

©2024 Idham Halid Lahay, Eduart Wolok, Irwan Yantu
Under the license CC BY-SA 4.0

Pendahuluan

Indonesia, sebagai negara kepulauan, memerlukan sistem transportasi yang efektif untuk mendukung kegiatan sosial, ekonomi, pariwisata, serta mobilitas antarwilayah guna menjaga kesatuan nasional. Kota Gorontalo, salah satu kota bersejarah di Sulawesi yang dikenal dengan julukan "Serambi Madinah," memiliki potensi wisata besar. Untuk meningkatkan sektor pariwisata dan investasi, Pemerintah Provinsi Gorontalo terus memperbaiki infrastruktur transportasi, termasuk bandara sebagai pintu utama masuk ke wilayah ini (Santoso & Setiawan, 2023).

Bandara Djalaludin Gorontalo memainkan peran strategis dalam mendukung kegiatan ekonomi dan pariwisata. Sebagai bagian dari sistem penerbangan nasional, bandara ini dituntut untuk memberikan layanan optimal yang dapat memenuhi kebutuhan penumpang yang terus berkembang(Nugroho et al., 2024).

Data tahunan arus lalu lintas angkutan udara 2015–2018 menunjukkan peningkatan jumlah penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo, yang mengharuskan pengelola bandara, operator penerbangan, dan pengguna jasa untuk bersama-sama menciptakan sistem layanan yang terus diperbarui seiring dengan meningkatnya ekspektasi dan jumlah penumpang (Manurung, 2024). penelitian terbaru yang belum dilakukan evaluasi layanan pada tahun-tahun sebelumnya, mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan citra merk terhadap keputusan penumpang menggunakan tranportasi udara khususnya maskapai Lion Air yang beroperasi di Bandara Djalaludin Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikasn terhadap keputusan penumpang. penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan pengguna (Karundeng et al., 2024). Kepuasan penumpang terhadap layanan bandara dapat memengaruhi keputusan pengguna maskapai, sebagaimana dibuktikan peningkatan 1% dalam kepuasan penumpang menhasilkan peningkatan 1,5% dalam pendapatan non-aeronautika di bandara, serta niat penumpang untuk menggunakan bandara (Halpern & Mwesiumo, 2021).

Kualitas pelayanan bandara menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas penumpang (Putro & Firdaus, 2024). Penumpang mengharapkan layanan yang tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga memberikan pengalaman yang nyaman dan responsif. Evaluasi terhadap kepuasan penumpang memberikan wawasan penting bagi pengelola bandara untuk memperbaiki kualitas layanan (Rampa et al., 2024).

Penelitian sebelumnya terkait kualitas layanan menggunakan SERVQUAL pada 3 terminal internasional *Soekarno-Hatta* dianggap belum optimal dari hasil kesuluruan

indikator memiliki nilai negative (Anggelina & Naipospos, 2023). Penelitaan Victoria & Ristiani (2024), mengenalisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan unit infomasi di Bandar Internasional Juanda Surabaya dengan metode SERVQUAL, menunjukkan penumpang tidak merasa puas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan di Bandara Djalaludin Gorontalo dan mengidentifikasi atribut layanan yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas secara keseluruhan.

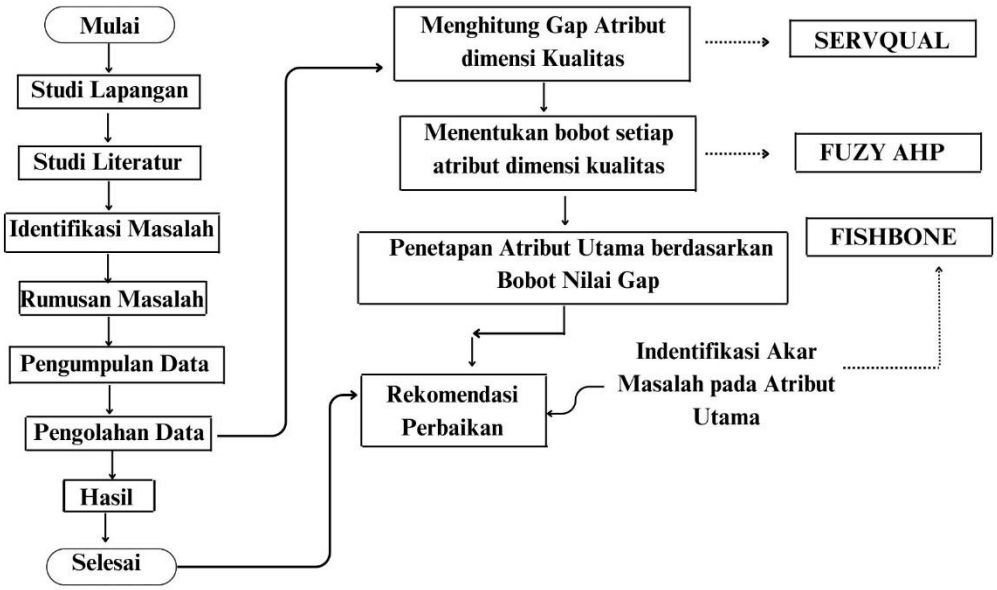
Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo. Prosedur penelitian dimulai dengan studi literatur untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan yang relevan berdasarkan lima dimensi Servqual, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Wijaya et al., 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi dan ekspektasi penumpang terhadap setiap atribut layanan. Metode analisis gap digunakan untuk menghitung selisih antara ekspektasi dan persepsi penumpang, yang menjadi indikator utama kualitas layanan (Nirwana & Subhan, 2024).

Selanjutnya, metode Fuzzy AHP diterapkan untuk memberikan bobot pada masing-masing atribut kualitas layanan. Metode ini membantu menentukan prioritas perbaikan dengan memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, sehingga menghasilkan pembobotan yang lebih objektif (Faeni, 2024). Untuk mengidentifikasi akar permasalahan pada atribut yang memerlukan perbaikan, analisis Fishbone digunakan. Diagram ini memberikan pemahaman yang komprehensif tentang penyebab utama permasalahan kualitas layanan, baik dari aspek teknis maupun manajemen (Sarinda et al., 2017).

Bagan alir penelitian (Gambar 1) menggambarkan langkah-langkah sistematis yang dilakukan, mulai dari identifikasi atribut layanan, pengumpulan data melalui survei, analisis gap, pembobotan menggunakan Fuzzy AHP, hingga penetapan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan utama.



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

Gambar 1. menjelaskan metodelogi penelitian, dimulai dengan studi lapangan untuk mengumpulkan informasi langsung mengenai kualitas bandara berdasarkan pengalaman dan persepsi pelanggan. Langkah pertama adalah mengidentifikasi masalah-masalah utama yang mempengaruhi kualitas bandara, dilanjutkan dengan perumusan masalah yang spesifik untuk memandu penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL, yang mengukur selisih (gap) antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh bandara. Selisih ini dihitung untuk setiap atribut dalam lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Untuk menentukan pentingnya setiap atribut, penelitian ini menerapkan Fuzzy Analytic Hierarchy Process (Fuzzy AHP), yang memungkinkan perhitungan bobot untuk setiap atribut dalam dimensi kualitas. Bobot ini membantu dalam menentukan atribut mana yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pelanggan. Langkah. Berdasarkan nilai gap yang tertinggi, atribut utama yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut diidentifikasi.Untuk memahami akar penyebab masalah pada atribut utama ini, penelitian menggunakan Diagram Fishbone (Ishikawa), yang membantu dalam mengidentifikasi secara sistematis penyebab potensial, seperti faktor orang, proses, peralatan, dan lingkungan. Terakhir, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan akar penyebab yang telah diidentifikasi, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan bandara secara keseluruhan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Wijaya et al., 2023).

1. Analisis Gap SERVQUAL

Hasil analisis gap menunjukkan bahwa rata-rata nilai gap pada kelima dimensi adalah negative dan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna bandara djlaludin Gorontalo belum sepenuhnya terpenuhi:

Dimensi Tangibles**:** Rata-rata nilai gap adalah -0,59, Dimensi Reliability: Nilai gap rata-rata adalah -0,49. Dimensi Responsiveness: Gap rata-rata adalah -0,49, Dimensi Assurance: Gap rata-rata adalah -0,52. Dimensi *Emphaty*: Gap rata-rata -0,57.

Tabel 1. Rata-rata Nilai Gap

Tangibels			
Atribut	Persepsi	Harapan	GAP
Rata-Rata	3,86	4,43	-0,57
Reliability			
Rata-Rata	3,88	4,47	-0,59
Responsiveness			
Rata-Rata	3,98	4,46	-0,49
Assurance			
Rata-Rata	3,95	4,47	-0,52
Emphaty			
Rata-Rata	3,84	4,41	-0,57

2. Pembobotan dengan Fuzzy AHP

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Fuzzy AHP, diperoleh bobot untuk setiap dimensi kualitas layanan yang dianalisis. Bobot ini mencakup dua jenis perhitungan, yaitu bobot parsial yang menunjukkan pentingnya setiap atribut dalam dimensi tertentu, serta bobot global yang mencerminkan kontribusi keseluruhan atribut terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan mengetahui bobot ini, prioritas perbaikan dapat ditentukan secara lebih terarah dan efisien, sehingga fokus dapat diberikan pada atribut-atribut yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan.

3. Penetapan Atribut Utama

Penetapan atribut utama dilakukan dengan mengintegrasikan hasil analisis gap dan bobot atribut yang diperoleh dari metode Fuzzy AHP. Proses ini dimulai dengan menghitung bobot nilai gap, yaitu dengan mengalikan nilai gap pada setiap atribut dengan bobot yang telah ditentukan melalui analisis Fuzzy AHP. Nilai ini mencerminkan sejauh mana atribut tertentu memberikan kontribusi terhadap kesenjangan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Selanjutnya, atribut-atribut dengan bobot nilai gap tertinggi diidentifikasi sebagai atribut utama yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Penetapan atribut utama ini sangat penting karena memberikan arah yang jelas dalam prioritas perbaikan, sehingga fokus dapat diarahkan pada atribut yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan pendekatan ini, pengambilan keputusan perbaikan menjadi lebih strategis dan berbasis data, memungkinkan alokasi sumber daya yang lebih efektif dan efisien. berikut tabel nilai Gap tertinggi.

Tabel 2. Nilai Gap Tertinggi

No	Atribut	Gap	Keterangan	Bobot	Gap Terbobot	Prioritas
1	T7	-0.8408	Kenyamanan sirkulasi udara/AC di ruang tunggu	0.13	-0.1093	1
2	Rel3	-0.74	Kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim*	0.26	-0.1914	4
3	A2	-0.55	Kesigapan petugas Bandara dalam memberikan informasi	0.2	-0.1095	2
4	Res4	-0.51	Anda dilayani dengan segera/cepat oleh Petugas Bandara	0.95	-0.1269	3

4. Identifikasi Akar Masalah dengan Fishbone

Analisis Fishbone mengungkapkan beberapa akar permasalahan pada atribut layanan prioritas: Sirkulasi udara/AC di ruang tunggu: masalah utama terletak pada distribusi suhu yang tidak merata. Penyebab utamanya adalah kapasitas AC yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan ruang tunggu yang luas dan jumlah penumpang yang tinggi. Selain itu, kurangnya pemeliharaan rutin pada sistem AC juga berkontribusi terhadap masalah ini. Pemeliharaan yang terbatas, seperti tidak adanya pembersihan filter atau pengecekan freon, menyebabkan sistem pendingin udara tidak dapat berfungsi secara optimal. Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah ketidakteraturan

dalam perencanaan pemeliharaan dan pengawasan, yang berujung pada rendahnya kualitas udara dan kenyamanan di ruang tunggu. Sebagai akibatnya, hal ini mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kenyamanan dan profesionalisme pengelolaan bandara. Kemudahan pengambilan bagasi: waktu tunggu yang lama menjadi masalah utama. Penyebabnya adalah kurangnya jumlah kendaraan pengangkut bagasi yang tersedia untuk mendistribusikan bagasi penumpang secara efisien. Selain itu, pemanfaatan conveyor yang belum maksimal juga mempengaruhi kecepatan proses pengambilan bagasi. Kesigapan petugas dalam meberikan informasi :akar masalah adalah kurangnya kepatuhan petugas terhadap SOP pelayanan, kejenuhan dalam pekerjaan, kedisiplinan petugas yang rendah, kurangnya koordinasi antar petugas, serta pemahaman yang terbatas terhadap SOP yang ada.

Pembahasan

Kualitas pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo berdasarkan analisis gap yang diterapkan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dengan tingkat kesesuaian mencapai 87,61%. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat gap negatif pada kelima dimensi, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan bandara masih belum sepenuhnya terpenuhi. Gap rata-rata yang ditemukan pada dimensi tangibles adalah -0,59, dimensi reliability -0,49, dimensi responsiveness -0,49, dimensi assurance -0,52, dan dimensi empathy -0,57. Dengan kata lain, pelanggan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima di Bandara Djalaludin Gorontalo.

Dari hasil analisis setelaha menggunakan Fuzzy AHP, atribut dengan nilai gap tertinggi adalah sirkulasi udara di ruang tunggu, yang mencapai -0.1093. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasakan ketidaknyamanan akibat suhu yang tidak merata di ruang tunggu bandara. Penyebab utama dari masalah ini adalah kapasitas AC yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan ruang tunggu yang luas, ditambah dengan kurangnya pemeliharaan rutin pada sistem AC, seperti pembersihan filter dan pengecekan freon. Masalah ini berpengaruh signifikan terhadap persepsi penumpang terhadap profesionalisme pengelola bandara. Berdasarkan temuan ini, rekomendasi yang dapat diberikan adalah penambahan kapasitas AC sesuai dengan kebutuhan ruang tunggu yang ada, serta penerapan jadwal pemeliharaan rutin untuk memastikan sistem AC dapat berfungsi secara optimal dan kenyamanan penumpang terjaga.

Atribut kedua yang perlu mendapat perhatian adalah kesiapan petugas dalam memberikan informasi, yang memiliki nilai gap -0,1095. Nilai gap yang menunjukkan

kesenjangan besar ini mencerminkan bahwa petugas bandara kurang sigap dalam memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu kepada penumpang. Beberapa faktor yang menyebabkan masalah ini antara lain kurangnya kepatuhan petugas terhadap SOP pelayanan, kejenuhan dalam pekerjaan, kedisiplinan yang rendah, serta kurangnya koordinasi antar petugas. Faktor-faktor ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang. Untuk memperbaiki masalah ini, disarankan agar dilakukan penilaian kinerja petugas secara berkala dan pengenalan aturan yang lebih tegas terkait kepatuhan terhadap standar pelayanan. Selain itu, pengawasan yang lebih intensif dan penghargaan bagi petugas dengan kinerja baik dapat membantu mengurangi kejenuhan dan menciptakan suasana kerja yang lebih baik. Pelatihan keterampilan komunikasi yang lebih intensif juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara lebih efektif dan jelas.

Secara keseluruhan, meskipun Bandara Djalaludin Gorontalo telah mencapai tingkat kesesuaian yang cukup tinggi dalam beberapa aspek pelayanan, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perhatian lebih. Sirkulasi udara di ruang tunggu dan kesiapan petugas dalam memberikan informasi adalah dua atribut utama yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, dengan mengimplementasikan rekomendasi perbaikan yang telah disebutkan, kualitas layanan bandara dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan penumpang dan mendukung terciptanya loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Implikasi Temuan

Terdapat beberapa implikasi penting yang dapat diambil untuk meningkatkan pengalaman penumpang di masa mendatang. Berdasarkan analisis gap, nilai rata-rata gap yang ditemukan di kelima dimensi kualitas layanan menunjukkan adanya ketidakpuasan penumpang terhadap beberapa aspek penting, terutama dalam dimensi tangibles dan reliability. Sebelum penelitian ini, Bandara Djalaludin Gorontalo telah mengalami sejumlah perbaikan, namun masih terdapat celah dalam memenuhi ekspektasi penumpang. Dalam penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Karundeng et al (2024), penekanan utama adalah pada pengaruh variabel-variabel tertentu terhadap kepuasan penumpang menggunakan maskapai Lion Air. Meskipun fokus penelitian tersebut berbeda, keduanya memiliki kesamaan dalam menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan penumpang. Temuan dalam penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kualitas pelayanan di Bandara

Djalaludin Gorontalo juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, meskipun beberapa area masih memerlukan perbaikan.

Bandingkan dengan kondisi sebelumnya, di mana beberapa atribut layanan seperti sirkulasi udara dan kesiapan petugas dalam memberikan informasi masih menunjukkan kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan. Setelah penelitian ini, langkah-langkah perbaikan yang diusulkan, seperti peningkatan kapasitas AC dan pelatihan petugas, diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan mengurangi gap tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Halpern & Mwesiumo (2021) yang menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan penumpang berpengaruh langsung terhadap peningkatan pendapatan non-aeronautika dan loyalitas penumpang terhadap bandara. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja keuangan Bandara Djalaludin Gorontalo.

Dengan demikian, meskipun penelitian ini memiliki fokus yang berbeda dengan penelitian Karundeng et al (2024), temuan-temuan dari kedua penelitian tersebut saling melengkapi dalam menekankan pentingnya kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang, baik di maskapai penerbangan maupun di bandara. Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam sistem layanan bandara, serta memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengalaman penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo secara keseluruhan cukup baik, dengan tingkat kesesuaian mencapai 87,61%. Meskipun demikian, analisis SERVQUAL mengidentifikasi adanya gap negatif pada beberapa atribut penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan, terutama pada kenyamanan sirkulasi udara di ruang tunggu (T7) dan kemudahan serta kecepatan pengambilan barang di baggage claim (Rel3). Atribut-atribut ini menunjukkan bahwa meskipun harapan penumpang cukup tinggi, persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan kapasitas dan pemeliharaan rutin AC untuk memastikan sirkulasi udara yang nyaman, serta penegakan kepatuhan terhadap SOP, pengawasan kerja serta pemberian penghargaan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Bandara Djalaludin Gorontalo, sehingga mampu

memenuhi harapan penumpang, memperkuat loyalitas pelanggan, dan mendukung pertumbuhan sektor transportasi udara dan pariwisata di Provinsi Gorontalo.

Daftar Pustaka

Anggelina, M., & Naipospos, B. P. (2023). Analisis Kualitas Layanan Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Berdasarkan Permintaan Penumpang. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, *16*(2), 298–307. https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.965

Faeni, D. P. (2024). SERVQUAL measures: Indonesian government healthcare (BPJS) from a human resource perspective. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, *8*(2), 1–21. https://doi.org/10.24294/jipd.v8i2.2271

Halpern, N., & Mwesiumo, D. (2021). Airport service quality and passenger satisfaction: The impact of service failure on the likelihood of promoting an airport online. *Research in Transportation Business & Management*, *41*, 100667. https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100667

Karundeng, D. R., Suyanto, M. A., Lamuda, I., & Tolah, T. I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Udara Lion Air Pada Bandar Udara Jalaluddin Gorontalo. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, *3*(1), 44–49. https://doi.org/10.47233/jemb.v3i1.1589

Manurung, R. H. (2024). Systematic Literature Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan Penerbangan, Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Penerbangan Indonesia. *Journal of Governance and Public Administration*, *1*(3), 534–539. https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1050

Nirwana, O. P., & Subhan, A. (2024). Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di CV. Agung Motor Cianjur dengan Menggunakan Model Servqual dan Metode Quality Function …. *Prosiding SENASTITAN: Seminar …*, 1–8. https://ejurnal.itats.ac.id/senastitan/article/view/5669%0Ahttps://ejurnal.itats.ac.id/senastitan/article/download/5669/3827

Nugroho, M. W., Siregar, G. N. L. S., & Machmiyana, I. (2024). Penaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Keamanan Di Bandara Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, *2*(7), 251–253. https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/download/708/639

Putro, B. E., & Firdaus, W. H. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Jasa Sewa Vila (Studi Kasus: Cv. Sindangrestu). *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, *4*(1), 14–27.

Rampa, B., Jl, A., No, P., Sewon, K., & Yogyakarta, D. I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan PT Gapura Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo (Solo) efektif dan efisien , sehingga bandar udara mampu bersaing dalam kancah regional dengan bandara , dibutuhkan SDM yang memi*. *2*(4).

Santoso, A. A. P., & Setiawan, D. R. (2023). Analisis Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Air Traffic Flow Management Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbangan Di

Kantor Airnav Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *3*(2), 141–148.

Sarinda, A., Sudarti, Subiki, & Program, M. (2017). Analisis Perubahan Suhu Ruangan terhadap Kenyamanan Termal di Gedung 3 FKIP Universitas Jember 1. *Jurnal Pembelajaran Fisika*, *6*(3), 305–311.

Victoria, D. E., & Ristiani, R. (2024). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Informasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, *1*(3), 18. https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.3028

Wijaya, R., Akil, N., & Fauziah, F. (2023). Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Program Maskapai Penerbangan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sriwijaya Air Makassar. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, *1*(6), 273–289. https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i6.366