

Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Petugas Customer Service di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta dengan Pendekatan Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Murtika Hayuwulan Anggraini¹, Purnama Andri Murdapa², Herman Wahyu Dwi Maelana³

^{1,2,3}Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

Email: purnama@amayogyakarta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa pada petugas *Customer Service* Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta untuk menjawab keluhan terkait kejelasan informasi lokasi dan responsivitas petugas. Studi ini berkontribusi pada manajemen pelayanan dalam mengoptimalkan strategi interaksi garda terdepan guna memperkuat citra organisasi. Melalui metode kuantitatif, data dikumpulkan dari 100 responden menggunakan teknik *accidental sampling* dengan rumus Slovin. Analisis data menggunakan pendekatan SERVQUAL dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Temuan utama menunjukkan kualitas pelayanan berkategori sangat baik dengan seluruh dimensi SERVQUAL di atas 4,21, di mana dimensi keandalan (*reliability*) mencatat skor tertinggi 4,66. Hasil perhitungan CSI sebesar 92,6% menempatkan persepsi pengunjung pada tingkat "Sangat Puas". Implikasinya, meskipun kinerja petugas melampaui harapan, aspek empati dengan skor terendah (4,62) tetap memerlukan peningkatan. Rekomendasi bagi manajemen meliputi peningkatan aksesibilitas loket melalui penambahan penunjuk arah yang jelas serta pelatihan komunikasi berkala bagi petugas guna memperkuat kualitas layanan personal.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kualitas Pelayanan, Manajemen Pelayanan, SERVQUAL.

Abstract

This study aims to analyse service quality and customer satisfaction amongst service users at Adisutjipto Airport in Yogyakarta, in order to address complaints regarding the clarity of location information and the responsiveness of staff. This study contributes to service management by optimising frontline interaction strategies to strengthen the organisation's image. Using a quantitative method, data were collected from 100 respondents via accidental sampling using the Slovin formula. Data analysis employed the SERVQUAL approach and the Customer Satisfaction Index (CSI).

The main findings indicate that service quality is categorised as 'very good', with all SERVQUAL dimensions scoring above 4.21, whilst the reliability dimension recorded the highest score of 4.66. The CSI calculation result of 92.6 per cent places visitors' perceptions at the 'Very Satisfied' level. This implies that, although staff performance exceeds expectations, the empathy aspect—which has the lowest score (4.62)—still requires improvement. Recommendations for management include improving counter accessibility by adding clear directional signage, as well as providing regular communication training for staff to enhance the quality of personalised service.

Keywords: *Customer Satisfaction Index* (CSI), Service Quality, Service Management, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, tantangan dalam bisnis jasa operasional penerbangan semakin besar, sehingga perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan Kualitas pelayanan menjadi variabel krusial karena berdampak langsung pada citra perusahaan (Tjiptono, 2019). Pelayanan yang baik akan menciptakan *feedback* positif dari konsumen, sementara pelayanan yang buruk akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan masyarakat dan penurunan bisnis secara signifikan (Arikunto, 2013). Dalam sektor penerbangan, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai hasil tidak berwujud yang dapat dirasakan serta diingat oleh konsumen melalui tindakan nyata petugas (Supranto, 2006).

Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial karena merupakan hasil yang harus dicapai melalui tindakan tidak berwujud yang dapat dirasakan serta diingat oleh konsumen (Supranto, 2006). Dalam konteks transportasi udara, jenis pelayanan yang diberikan dapat berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap petugas kepada konsumen. Secara spesifik, penanganan penumpang (*passenger handling*) merupakan rangkaian tata laksana pelayanan yang mencakup proses keberangkatan (*departure*) hingga penanganan di bandar udara kota tujuan (*arrival*) (Suwarno, 2001). Penumpang sendiri didefinisikan sebagai setiap orang yang diangkut maupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara (Damardjati, 2001).

Secara legalitas, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan telah menegaskan kewajiban badan usaha angkutan udara untuk memberikan pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas yang memadai kepada pengguna jasa. Standar ini diperkuat oleh Peraturan Menteri Perhubungan No. 185 Tahun 2015 yang mengatur standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal. Namun, fenomena di Bandar Udara Adisutjipto menunjukkan adanya kendala aksesibilitas informasi yang berpotensi menghambat pemenuhan hak penumpang tersebut seperti kesulitan akses informasi lokasi loket pelayanan. Sebagai garda terdepan, petugas *Customer Service* memiliki peran vital dalam memberikan solusi atas permasalahan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, guna memberikan evaluasi mendalam terhadap kinerja pelayanan petugas dalam memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

LANDASAN TEORI

Manajemen Pelayanan dan Customer Service

Manajemen pelayanan dalam organisasi jasa menempatkan interaksi manusia sebagai inti dari penciptaan nilai bagi pelanggan. Suwannakul dkk. (2024) menjelaskan bahwa *customer service* merupakan aktivitas interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, memberikan solusi, serta menciptakan pengalaman layanan yang positif. Dalam konteks operasional, *customer service* berfungsi sebagai penghubung krusial antara perusahaan dengan pelanggan melalui pemberian informasi dan penanganan keluhan secara cepat dan tepat. Selain itu, unit pelayanan ini memiliki peran strategis dalam meningkatkan citra organisasi karena menjadi representasi utama kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan di lapangan.

Konsep Penanganan Penumpang (*Passenger Handling*)

Penanganan penumpang atau *passenger handling* merupakan inti dari operasional pelayanan di bandar udara. Secara etimologi, penanganan diartikan sebagai suatu proses atau cara menangani suatu objek atau subjek. Dalam konteks penerbangan, Suwarno (2001) mendefinisikan *passenger handling* sebagai seluruh rangkaian tata laksana pelayanan penumpang

yang tersusun secara sistematis, meliputi tahap reservasi, perhitungan tarif (*fare calculation*), penerbitan tiket (*ticketing*), pelayanan keberangkatan (*departure*), pelayanan selama penerbangan (*inflight service*), hingga penanganan di bandar udara tujuan (*arrival*). Penumpang sendiri dipahami sebagai setiap individu yang diangkut atau harus diangkut menggunakan pesawat udara berdasarkan kesepakatan angkutan.

Kualitas Pelayanan dan kepuasan konsumen

Kualitas pelayanan dipahami sebagai kemampuan fundamental organisasi dalam memberikan layanan yang selaras dengan harapan pelanggan guna menciptakan kepuasan yang berkelanjutan. Tjiptono (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian kualitas tidak hanya terletak pada hasil akhir, tetapi juga pada keseluruhan proses pelayanan itu sendiri, termasuk kecepatan, ketepatan, dan sikap profesional petugas.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Supranto (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai melalui tindakan yang sifatnya tidak berwujud dan mudah hilang, namun dampak dari tindakan tersebut dapat dirasakan serta diingat secara mendalam oleh konsumen. Dalam konteks operasional, jenis pelayanan ini diwujudkan melalui kemudahan, kecepatan, kemampuan teknis, serta keramahmatan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada pengguna jasa.

Pentingnya interaksi manusia dalam jasa pelayanan diperkuat oleh Saleem dkk. (2024), yang menekankan bahwa kemampuan petugas dalam berinteraksi dan menangani permasalahan layanan memiliki peran vital dalam membentuk pengalaman emosional serta kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Interaksi yang positif antara petugas dan pelanggan sangat krusial karena berdampak langsung pada citra perusahaan. Apabila organisasi mampu memberikan pelayanan prima yang melampaui harapan, maka pelanggan akan memberikan umpan balik (*feedback*) yang baik, yang pada akhirnya akan membangun loyalitas dan menjadikan mereka sebagai pelanggan tetap bagi perusahaan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif dan menyeluruh, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sering digunakan dalam penelitian jasa. Menurut Tjiptono (2019), CSI merupakan metode pengukuran kepuasan yang mempertimbangkan dua aspek utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut bagi pelanggan dan tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan. Pendekatan ini dinilai sangat efektif karena mampu memberikan gambaran kepuasan yang akurat, mencerminkan kondisi sebenarnya, serta mudah diinterpretasikan oleh pihak manajemen sebagai bahan evaluasi.

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1988) tetap menjadi instrumen paling komprehensif untuk mengukur kualitas pelayanan melalui analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi. Kualitas ini diukur melalui lima dimensi utama:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Meliputi fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan petugas yang menjadi indikator awal persepsi pelanggan.

2. Reliability (Keandalan): Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, jelas, dan dapat diandalkan secara konsisten.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Keinginan dan kesigapan petugas dalam membantu pelanggan serta merespons permintaan dengan cepat.
4. Assurance (Jaminan): Mencakup pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan.
5. Empathy (Empati): Kemauan petugas untuk memberikan perhatian secara personal dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan secara individual.

Integrasi antara kelima dimensi SERVQUAL dan metode CSI memberikan dasar analisis yang kuat untuk memetakan kekuatan dan kelemahan pelayanan petugas *customer service* di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Menurut Sugiyono (2019), metode ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan melalui pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat statistik. Dalam studi ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa secara objektif terhadap pelayanan petugas *Customer Service*.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi penelitian mencakup seluruh penumpang atau pengguna jasa di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta selama tiga hari pengambilan data (19–21 Maret 2026), dengan jumlah total mencapai 1.710 orang.

Sampel

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error margin*) sebesar 10%, yang secara matematis menghasilkan angka minimal 94 responden,. Namun, untuk memastikan data lebih representatif dan memudahkan pengolahan, peneliti menetapkan sampel sebanyak 100 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dan dipandang cocok dapat dijadikan sumber data. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang pernah berinteraksi langsung atau melihat pelayanan petugas *Customer Service*.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di area pelayanan *Customer Service* Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian, termasuk observasi dan pengambilan data lapangan, berlangsung pada tahun 2026.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Menggunakan kuesioner tertutup yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan data kuantitatif mengenai persepsi mereka,. Kuesioner ini terdiri dari 20 butir pernyataan yang diukur dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" (skor 1) hingga "Sangat Setuju" (skor 5).

2. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui catatan, laporan, arsip operasional bandara, serta foto kegiatan untuk memperkuat data primer.

3. Studi Pustaka

Mengkaji berbagai literatur dan laporan penelitian terdahulu untuk memperkuat landasan teori dan analisis penelitian.

Instrumen Penelitian (SERVQUAL)

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL (Parasuraman dkk., 1988), yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk memastikan instrumen mampu mengukur variabel secara tepat. Item dinyatakan valid jika nilai (0,196 untuk n=100).

Uji Reliabilitas

Menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi instrumen. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Alpha* melampaui standar 0,70.

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Tahapannya meliputi perhitungan *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factor* (WF), dan *Weight Score* (WS). Nilai CSI akhir kemudian diinterpretasikan ke dalam skala kriteria kepuasan (misal: 81%-100% adalah Sangat Puas).

Analisis SERVQUAL

Dilakukan dengan menghitung rata-rata nilai kepuasan pada setiap dimensi untuk menentukan kategori kualitas pelayanan berdasarkan rentang nilai kriteria penilaian (1,00 - 5,00).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta. Mayoritas responden berada pada usia produktif (21-40 tahun), yang mencerminkan kelompok pengguna jasa dengan ekspektasi tinggi terhadap kualitas pelayanan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	54
	Perempuan	46	46
Usia	21–30 tahun	39	39
	31–40 tahun	35	35
	Lainnya	26	26
Total		100	100

Sumber: Data primer diolah 2026

Berdasarkan Tabel 1, responden didominasi oleh laki-laki sebesar 54%, sedangkan perempuan sebesar 46%. Dari segi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia 21–30 tahun (39%) dan 31–40 tahun (35%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan kelompok usia produktif yang aktif menggunakan jasa transportasi udara.

Hasil Uji Kualitas Instrumen

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan tingkat signifikansi 5% dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan memiliki nilai r -hitung lebih besar daripada r -tabel (0,196) sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Keterangan	Nilai
Jumlah Item Pernyataan	20
r -tabel	0,196
Rentang r -hitung	0,345 – 0,733
Status	Valid

Sumber: Data primer diolah 2026

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mampu mengukur aspek yang diteliti dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
0,896	0,70	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2026

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,896 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut karena mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya.

Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa secara kuantitatif berdasarkan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas *Customer Service*. Hasil perhitungan CSI disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	4,63	0,05	0,2315
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,66	0,05	0,2330
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,65	0,05	0,2325
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,63	0,05	0,2315
5	Empati (<i>Empathy</i>)	4,62	0,05	0,2310
Total		23,19	0,25	4,63
Nilai CSI (%)				92,6%

Sumber: Data Primer Diolah 2026

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai sebesar 92,6% atau kategori "Sangat Puas". Temuan ini membuktikan bahwa manajemen telah berhasil mencapai standar kualitas pelayanan yang diharapkan. Sebagaimana dinyatakan oleh J. Supranto (2006), kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai melalui suatu tindakan yang tidak berwujud dan mudah hilang, namun tetap dapat dirasakan serta diingat oleh konsumen. Angka 92,6% ini mencerminkan bahwa "tindakan" pelayanan petugas *Customer Service* meninggalkan kesan positif yang kuat dalam ingatan pengguna jasa.

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL

Untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan secara lebih spesifik, dilakukan analisis terhadap lima dimensi SERVQUAL yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai rata-rata di atas 4,21 sehingga termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Rekapitulasi nilai rata-rata setiap dimensi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata per Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Rata-Rata Skor	Kategori	Skor Atribut Terendah
Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,66	Sangat Baik	4,59
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,65	Sangat Baik	4,60
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	4,63	Sangat Baik	4,44
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,63	Sangat Baik	4,55
Empati (<i>Empathy</i>)	4,62	Sangat Baik	4,52

Sumber: Data Primer Diolah (2026).

Berdasarkan Tabel Kualitas pelayanan petugas *customer service* di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta secara keseluruhan berada pada kategori Sangat Baik, di mana dimensi

Keandalan (*reliability*) mencatat skor tertinggi sebesar 4,66 yang menunjukkan keunggulan petugas dalam memberikan informasi secara akurat dan konsisten. Meskipun performa fungsional dinilai sangat kuat, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih, seperti dimensi Empati yang memperoleh rata-rata terendah (4,62) karena terbatasnya pemberian perhatian personal kepada penumpang.

Selain itu, pada dimensi Bukti Fisik (*tangible*), atribut lokasi meja pelayanan mencatat skor terendah secara keseluruhan (4,44) yang mengindikasikan bahwa pengunjung masih mengalami kesulitan dalam menemukan titik layanan informasi. Secara operasional, petugas dinilai sigap dalam merespons kebutuhan melalui dimensi Daya Tanggap (4,65) dan mampu menumbuhkan rasa aman melalui dimensi Jaminan (4,63), namun pihak manajemen disarankan untuk memprioritaskan perbaikan navigasi fisik dan penguatan kualitas interaksi personal guna mengoptimalkan kepuasan pengguna jasa secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan petugas *Customer Service* di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta berada pada level yang sangat prima. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai indeks sebesar 92,6%, yang secara statistik masuk ke dalam kategori "Sangat Puas". Temuan ini membuktikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas garda terdepan telah mampu memenuhi, bahkan dalam beberapa atribut melampaui, ekspektasi dan harapan pengguna jasa. Pencapaian ini selaras dengan definisi kualitas pelayanan menurut Supranto (2006), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai melalui tindakan tidak berwujud yang dapat dirasakan serta diingat oleh konsumen. Keberhasilan ini juga sejalan dengan teori dari Bakır (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bandar udara merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Analisis lebih mendalam pada dimensi SERVQUAL mengungkapkan bahwa kekuatan utama pelayanan terletak pada dimensi Keandalan (*Reliability*) yang mencatatkan skor rata-rata tertinggi sebesar 4,66. Petugas dinilai sangat kompeten dalam memberikan informasi yang akurat, jelas, dan konsisten. Hal ini mencerminkan profesionalisme petugas dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi bandara dalam rangkaian penanganan penumpang. Menurut Suwarno (2001), *passenger handling* merupakan rangkaian tata laksana pelayanan penumpang yang mencakup berbagai proses di bandar udara, di mana keandalan petugas menjadi kunci kelancaran interaksi tersebut. Profesionalisme ini, menurut Suwannakul dkk. (2024), sangat krusial dalam menciptakan citra positif organisasi melalui interaksi langsung. Di sisi lain, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan skor 4,65 menunjukkan kesiapan petugas dalam membantu permasalahan penumpang secara cepat dan sigap.

Meskipun hasil secara umum menunjukkan kepuasan yang tinggi, terdapat beberapa temuan kritis yang perlu menjadi perhatian manajemen. Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), atribut mengenai kemudahan menemukan lokasi meja *customer service* memperoleh skor terendah, yakni 4,44. Temuan kuantitatif ini memvalidasi fenomena awal penelitian di mana penumpang mengeluhkan kesulitan akses dan kebingungan mencari titik layanan informasi. Hal ini merupakan aspek krusial mengingat standar bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura harus menjamin tersedianya fasilitas minimal bagi angkutan udara masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan juga menekankan bahwa pengguna jasa berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas yang memadai. Kendala aksesibilitas fisik ini dapat menghambat efektivitas pelayanan jika pengguna jasa harus menghabiskan waktu lebih lama hanya untuk menemukan lokasi petugas.

Selain itu, dimensi Empati (*Empathy*) mencatatkan rata-rata skor terendah di antara kelima dimensi, yaitu 4,62. Secara spesifik, aspek perhatian personal kepada penumpang yang membutuhkan bantuan memperoleh nilai 4,52. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun petugas

sudah andal secara prosedural, aspek "sentuhan manusia" (*human touch*) dalam memahami kebutuhan spesifik individu penumpang masih perlu ditingkatkan. Pentingnya aspek ini ditegaskan dalam prinsip manajemen pelayanan bahwa salah satu cara utama meningkatkan pelayanan adalah dengan membangun dan menjaga komunikasi yang baik agar pelanggan memberikan *feedback* positif bagi organisasi. Kelemahan ini memberikan ruang bagi manajemen untuk melakukan peningkatan kualitas melalui pelatihan komunikasi empatik agar petugas tidak hanya memberikan solusi teknis, tetapi juga rasa diperhatikan secara personal.

Secara keseluruhan, integrasi metode CSI dan SERVQUAL dalam penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Adisutjipto telah mencapai standar sangat baik. Namun, nilai CSI yang belum mencapai 100% menunjukkan adanya celah untuk optimasi. Implikasi praktis dari studi ini adalah perlunya manajemen melakukan revitalisasi navigasi lokasi layanan melalui penambahan penanda arah (*signage*) yang lebih jelas serta penyelenggaraan pelatihan pelayanan prima secara berkala. Dengan memperbaiki titik-titik lemah pada aspek aksesibilitas fisik dan sensitivitas petugas, organisasi dapat mempertahankan loyalitas dan kepuasan pengguna jasa secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan petugas *Customer Service* di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Hal ini dibuktikan melalui analisis SERVQUAL di mana seluruh dimensi (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) memperoleh nilai rata-rata di atas 4,21.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) merupakan kekuatan utama pelayanan dengan skor tertinggi (4,66), yang menunjukkan petugas sangat kompeten dalam memberikan informasi akurat dan konsisten kepada pengguna jasa. Sebaliknya, dimensi Empati mencatat skor rata-rata terendah (4,62), menandakan aspek perhatian personal masih memiliki ruang untuk dioptimalkan.
3. Tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencapai 92,6%. Skor ini menempatkan persepsi pengunjung pada kategori "Sangat Puas", yang berarti kinerja pelayanan petugas telah berhasil memenuhi dan melampaui harapan pengunjung secara komprehensif.

Saran

Merujuk pada temuan penelitian, terdapat beberapa saran strategis yang dapat diberikan kepada pihak manajemen Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta:

1. Mempertahankan Kinerja Prima: Pihak bandara diharapkan dapat secara konsisten menjaga kualitas pelayanan yang sudah berada pada kategori sangat baik agar tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa tetap stabil di masa mendatang.
2. Peningkatan Aksesibilitas Fisik: Manajemen perlu melakukan perbaikan pada aspek kemudahan akses menuju lokasi *customer service*. Hal ini dapat diwujudkan dengan menambah atau memperjelas petunjuk arah (*signage*) agar posisi loket informasi lebih mudah ditemukan oleh penumpang.
3. Pelatihan Kompetensi Emosional: Mengingat skor empati merupakan yang terendah, disarankan adanya pelatihan komunikasi interpersonal dan *service excellence* secara berkala. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian personal yang lebih tulus sehingga setiap pengguna jasa merasa lebih dihargai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Farhan, dkk. (2025). *Airport Service quality, customer experience, and satisfaction: Frim disabilities passenger perspective*. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 8, 242-555.
- Ali. (2000). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Pustaka Amani.
- Annex 14 ICAO. *International Standards and Recommended Practices: Aerodromes*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bakır, M., dkk. (2022). Airport service quality and passenger satisfaction: A SERVQUAL approach. *Journal of Air Transport Management*.
- Damardjati. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Praditya Paramita.
- Jaco. (2010). *Observasi dalam pengumpulan data*. (Dikutip dalam materi sumber).
- Kamus Bahasa Indonesia. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- PT (Persero) Angkasa Pura. *Definisi dan Fasilitas Minimal Bandar Udara*.
- Saleem, dkk. (2024). *Customer Service Interaction and Emotional Experience in Service Industry*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta.
- Suwarno. (2001). *Passenger Handling*. (Dikutip dalam materi sumber).
- Suwannakul, dkk. (2024). *Customer Service Interaction and Organizational Image in Aviation*.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan