

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PT.  
ANGKASA PURA II (PERSEREO) PADA BANDARA INTERNASIONAL KUALA NAMU  
SUMATERA UTARA**

**Drs. Junaidi Haan, MM**

**Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd**

**Program Studi S-1 Manajemen STIE IBBI**

**ABSTRAK**

Sejak diresmikan pemakaiannya pada tanggal 25 juli 2013, Bandara Internasional Kuala Namu dianggap paling besar dan mewah. Kendati demikian, ada sejumlah asilitas yang dianggap tak layak dan dikeluhkan penumpang. Beberapa diantaranya adalah pelayan petugas dan fasilitas toilet. Petugas bandara belum banyak yang paham menanggapi keluhan penumpang karena masih baru bekerja.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik PT. Angkasa pura (Persero) pada Bandara Internasional Kuala Namu Sumaeta Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan Bandara Kuala Namu, sampel sebanyak 200 orang. Pengolahan data dengan menggunakan *Cusomer Satisfaction Inex (SCI)* dan *Importnt Perfomance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 14 unsur pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 terdapat 10 unsur pelayanan dengan kategori baik yaitu prosedur pelayanan, persyaratan petugas pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, tanggung jawab [etugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkategori kurang baik dalam hal pelayanan, yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

Disarankan kepada PT. Angkasa Pura II (Persero) pada Bandara Internasional Kuala Namu demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian pelayanan masyarakat terutama Unsur kesopanan dan keramahan petugas, unsur kepastian biaya pelayanan, dan unsur keamanan pelayanan.

## **Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik**

### **PENDAHULUAN**

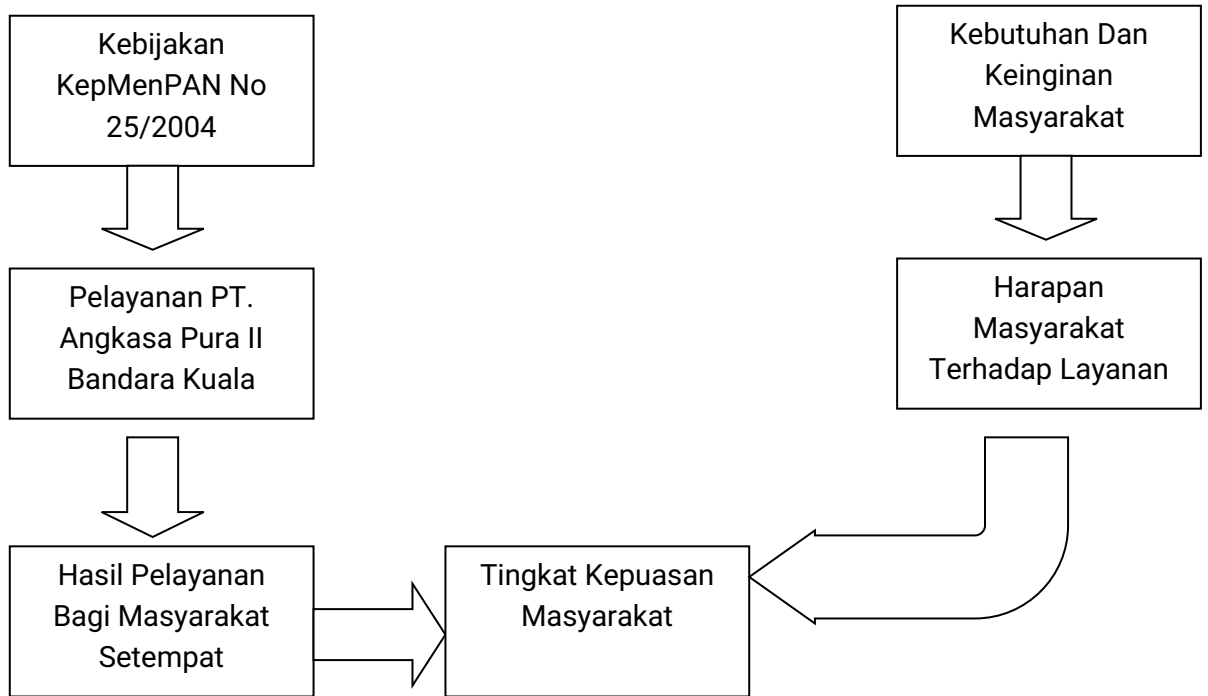
Salah satu bentuk instansi pemerintah adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Internasional Kuala Namu merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa melayani penerbangan. Sesuai dengan salah satu misi PT. AP II (Persero) Bandara Internasional Kuala Namu, yaitu berorientasi kepada kepuasan pelanggan, maka sangat penting dibutuhkan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT. AP II (Persero) Bandara Internasional Kuala Namu. Pelayanan publik oleh aparat PT. AP II (Persero) Bandara Internasional Kuala Namu Sumatera Utara dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik.

Masyarakat yang merupakan pelanggan PT. AP II (Persero) Bandara Internasional Kuala Namu adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia, maka PT. AP II (Persero) Bandara Internasional Kuala Namu Sumatera Utara bertanggung jawab penuh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di wilayahnya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir dalam penelitian ini mengacu pada Kep/25/M.Pan/2/2004 sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sebagai berikut:

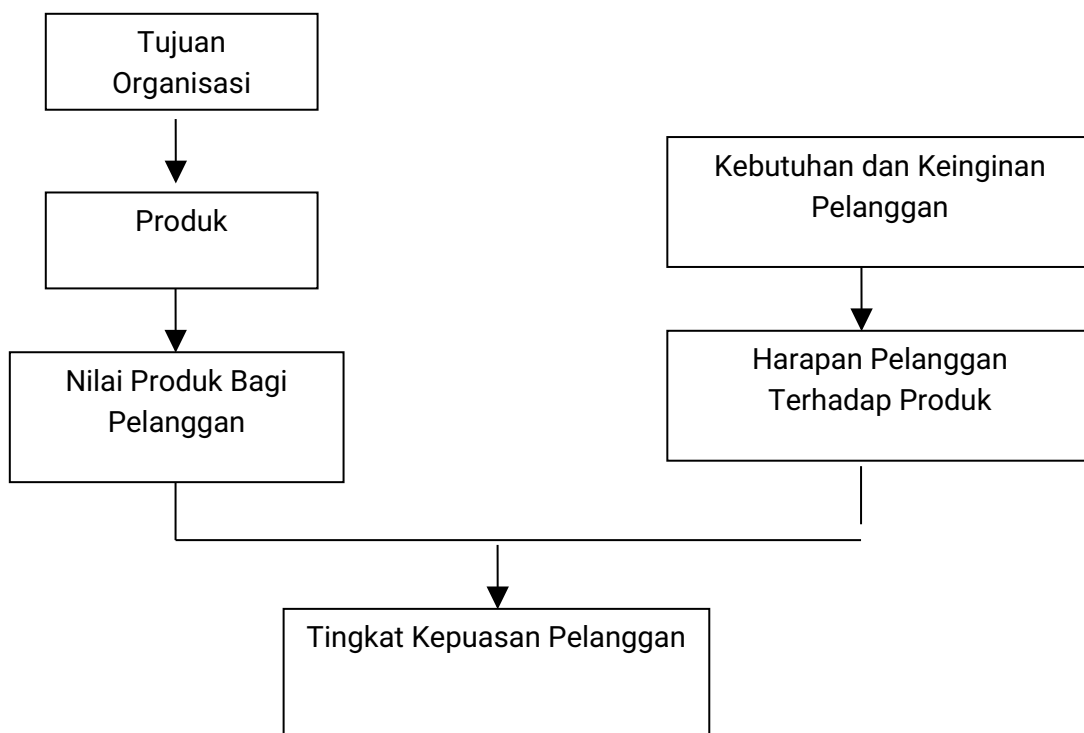


**Gambar 1. Kerangka Berfikir**

## TINJAUAN KEPUSTAKAAN

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* artinya melakukan atau membuat. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, jika kinerja dibawah harapan masyarakat maka masyarakat akan tidak puas, apabila kinerja melampaui harapan maka nasabah akan sangat puas, senang dan bahagia.



Gambar 2. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan (Sumber: Freddy Rangkuti , 2003)

Pada gambar 2. Menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan atau masyarakat telah menjadi konsep sentral dalam teori ke praktek pemasaran, serta salah satu tujuan pokok bagi aktivitas bisnis. Tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat jika terjadi keselarasan antara nilai produk yang dihasilkan oleh perusahaan dengan harapan pelanggan terhadap produk yang diberi atau digunakan.

Tingkat kepuasan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Mutu dalam pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, sehingga setiap pasien akan menilai mutu pelayanan tergantung dari latar belakang dan kepentingan masing-masing (Supranto, 2007). Kepuasan terhadap pelayanan di bandara juga merupakan konsep yang multidimensional, sehingga untuk membicarakan hal ini akan sulit bila tidak meletakkan dalam konteks peningkatan kualitas dan pelayanan bandara yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Rambat Lupiyoadi, (2001) ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Kualitas Produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapat pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan (khususnya untuk industri jasa)
3. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau pelanggan cenderung puas terhadap produk atau jasa.

Perusahaan yang mampu bertahan dan bersaing adalah perusahaan yang berwawasan pelanggan dan cermat dalam memahami pasar. Untuk mencapainya diperlukan kejasama dalam merancang dan mengimplementasikan atau sistem penyampaian nilai pelanggan yang lebih unggul (Sumarni, 2002).

1. Nilai pelanggan. Pelanggan akan bersikap loyal, apabila mereka beranggapan bahwa perusahaan dapat memberikan nilai hantaran paling tinggi kepadanya (*customer delivery value*).
2. Kepuasan Pelanggan. Tingkat kepuasan adalah fungsi dan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar relasi, klien dan kenalan, serta janji

dan informasi pesaingnya (Kloter, 2000).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran secara statistik dan pemaparan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kep. MENPAN No. 25/2004).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kep. MENPAN No. Kep/25/M.Pan/2/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta

saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2. Pelayanan Publik

Kotler dalam fandy Tjiptono (2005;6) mendefinisikan pelayanan sebagai: "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Suryana (2007:2) menyatakan bahwa: "Layanan pelanggan adalah penyediaan Tenaga Kerja dan sumber daya lainnya yang ditujukan untuk meningkatkan manfaat yang diterima oleh pelanggan sebagai akibat karena adanya pembelian yang dilakukan dari proses yang menuju terjadinya pembelian.

Socipto (2002:18) menyatakan *service quality* dapat didefinisikan sebagai Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima *service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima sedangkan Wyekoff dalam fandy Tjiptono (2002: 59) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan juga merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas-aktivitas orang lain secara langsung pelayanan yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh

imbalan (uang); jasa, pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang jasa dan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2006.)

Dalam Kep.MENPAN nomor 25/2004, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmayanti 2006).

## METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif pendekatan digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam menurut Sugiyono metode Survei adalah Penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif distributif dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2007).

### 2. Instrumen Penilaian

Dalam mempermudah menemukan jawaban atas masalah yang diteliti maka peneliti menyajikan operasionalisasi variabel pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam bentuk kisi-kisi instrumen adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 1. Nilai persepsi, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Inversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2.51-3,25	62,51-81,25	B	Baik



4	3,26- 4,00	82,26- 100,00	A	Sangat Baik
---	---------------	------------------	---	----------------

Hasil akhir kegiatan penyusunan penyusunan ikm dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama dalam tabel indeks per unsur pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 2. Indeks Per Unsur Pelayanan**

NO	Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan
2	Persyaratan pelayanan
3	Kejelasan petugas pelayanan
4	Kedisiplinan petugas pelayanan
5	Tanggung jawab petugas pelayanan
6	Kemampuan petugas pelayanan
7	Kecepatan petugas pelayanan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan
9	Keseponan dan keramahan petugas
10	Kewajaran biaya pelayanan
11	Kepastian biaya pelayanan
12	Kepastian jadwal pelayanan
13	Kenyamanan lingkungan
14	Keamanan layanan

### 3. Populasi dan Sampel

Berdasarkan Kep.MENPAN No. 25//M.Pan/2/2004, yang dimaksud dengan responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Teknik yang digunakan menggunakan non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2007).

Jumlah responden berdasarkan Kep.MENPAN No. 25/2004 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah dapat dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit ukuran sampel terlalu besar maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran Goodness of Fit yang baik dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden yang merupakan masyarakat yang menggunakan

## 2. Pelayanan Publik

Kotler dalam fandy Tjiptono (2005;6) mendefinisikan pelayanan sebagai: "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Suryana (2007:2) menyatakan bahwa: "Layanan pelanggan adalah penyediaan Tenaga Kerja dan sumber daya lainnya yang ditujukan untuk meningkatkan manfaat yang diterima oleh pelanggan sebagai akibat karena adanya pembelian yang dilakukan dari proses yang menuju terjadinya pembelian.

Socipto (2002:18) menyatakan *service quality* dapat didefinisikan sebagai Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima sedangkan Wyekoff dalam fandy Tjiptono (2002: 59) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan juga merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas-aktivitas orang lain secara langsung pelayanan yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa, pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang jasa dan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2006.)

Dalam Kep.MENPAN nomor 25/2004, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmayanti 2006).

## METODOLOGI PENELITIAN

### 4. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif pendekatan digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam menurut Sugiyono metode Survei adalah Penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari

simpel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif distributif dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2007).

## 5. Instrumen Penilaian

Dalam mempermudah menemukan jawaban atas masalah yang diteliti maka peneliti menyajikan operasionalisasi variabel pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam bentuk kisi-kisi instrumen adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 1. Nilai persepsi, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Inversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2.51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	82,26-100,00	A	Sangat Baik

Hasil akhir kegiatan penyusunan penyusunan ikm dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama dalam tabel indeks per unsur pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 2. Indeks Per Unsur Pelayanan**

NO	Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan
2	Persyaratan pelayanan
3	Kejelasan petugas pelayanan
4	Kedisiplinan petugas pelayanan
5	Tanggung jawab petugas pelayanan
6	Kemampuan petugas pelayanan
7	Kecepatan petugas pelayanan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan
9	Keseponan dan keramahan petugas
10	Kewajaran biaya pelayanan
11	Kepastian biaya pelayanan
12	Kepastian jadwal pelayanan
13	Kenyamanan lingkungan
14	Keamanan layanan

## 6. Populasi dan Sampel

Berdasarkan Kep.MENPAN No. 25//M.Pan/2/2004, yang dimaksud dengan responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Teknik yang digunakan menggunakan non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2007).

Jumlah responden berdasarkan Kep.MENPAN No. 25/2004 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah dapat dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit ukuran sampel terlalu besar maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran Goodness of Fit yang baik dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden yang merupakan masyarakat yang menggunakan layanan publik PT Persero Bandara Internasional Kualanamu Sumatera Utara

## 4. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data menurut KEPMENPAN No.25/2004, nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Dalam menganalisis IKM bidang pelayanan PT. AP II (Persero) Bandara Kuala Namu, penulis menggunakan teknik analisis berdasarkan Kep.MENPAN No. 25/2004 sebagai berikut : Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata terhitung”. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang relevan dan memberi bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

#### 4.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahapan-tahapan pengukuran CSI adalah sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai kepentingan menjadi angka persen, sehingga diperoleh *Important Weight Factor* dengan total 100 persen. *Weighting factor* adalah fungsi dari *Mean Importance Score* (MIS – i) masing-masing atribut dalam bentuk persentase (%) dari total *Mean Importance Score* (MIS – i) untuk seluruh atribut atau indikator uji.

$$\text{Weight Factor} = \frac{\text{MIS}-i}{\text{TotalMIS}} \times 100\%$$

Dimana : i = atribut ke-

2. Menghitung *Customer Satisfaction Index* dengan cara :
  - a) Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu perkalian antara *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan *Weighted Factor* (WF).  
Dengan rumus :  $WS = MSS \times WF$
  - b) Menghitung *Weighted Average* (WA), yaitu menunjukkan semua *Weighted Score* (WS) dengan semua atribut kualitas produk dan pelayanan.
  - c) Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu *Weight Average* (WA) dibagi skala maksimal (*Highest Scale/HS*) yang digunakan dilakukan 100 persen.

$$CSI = \frac{WA}{HS} \times 100\%$$

#### 4.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis ini disajikan dalam diagram kartesius dimana penilaian kepentingan konsumen ditunjukkan dengan huruf Y, sedang untuk penilaian kinerja perusahaan ditunjukkan dengan huruf X. Bobot penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian bobot masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih skala tersebut. Selanjutnya dilakukan pembagian jumlah skor dengan banyaknya responden, hasilnya berupa skor rata-rata tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) dan skor rata-rata tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ). Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Di mana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja pada setiap atribut kepuasan masyarakat

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan pada setiap atribut kepuasan masyarakat

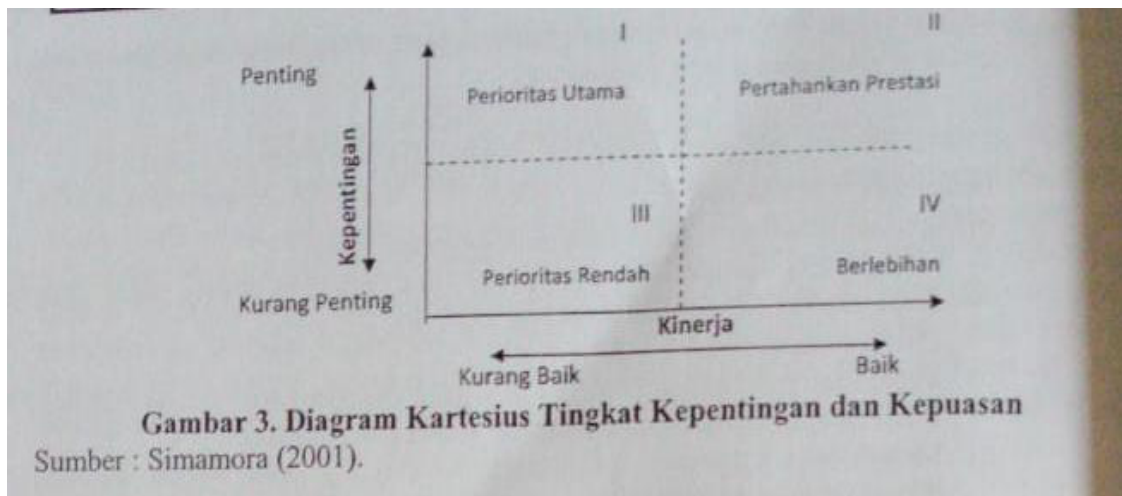
n = Jumlah responden

$$\sum_{i=1}^n X_i = \text{Total skor tingkat kinerja dari seluruh responden}$$

$$\sum_{i=1}^n Y_i = \text{Total Skor tingkat kepentingan dari seluruh responden}$$

Skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dianalisis pada diagram kartesius. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ). Titik  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja terhadap seluruh faktor-faktor

kepuasan. Diagram IPA dapat dilihat pada gambar 3.



## HASIL YANG DICAPAI

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebaran data penelitian yang diperoleh bahwasponden yang paling banyak berpartisipasi dalam mengisi kuesioner adalah berumur 2530 tahun dengan jumlah sebanyak 82 orang (41,0%), berjenis kelamin laki-laki lebihdominan dengan jumlah 122 orang (61,0%), berpendidikan SMA sebanyak 85 orang(42,5%), bekerja wiraswasta lebih dominan denganjumlah 76 orang (38,0%).

### 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kualitas pelayanan di PT. AP II (Persero) Pada Bandara InternasionalKuala Namu Sumatera Utara ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 200responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing respondenTentang pelayanan yang diterimanya di bandara tersebut. Berikut ini hasil temuan dalampenelitian ini mengenai kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan dan kepentinganyang diberikan PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu SumateraUtara.

**Tabel 3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pt. Ap li (Perseo) Pada Bandara Internasional Kuala Namu**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rta-rata
1.	Prosedur Pelayanan	2,55
2.	Persyaratan Pelayanan	2,52
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,57
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,43
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,59
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,54
7.	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,54
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,45
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,61
10.	Kewajaran biaya Pelayanan	2,37
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,57
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,25
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,53
14.	Keamanan Pelayanan	2,67
Jumlah Nilai Kinerja Unsur		7.031
Jumlah Nilai Rata-rata Kinerja Per Unsur		32,92
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur		2,51
IKM Unit Pelayanan		62,78

Dapat diketahui nilai rata-rata prosedur pelayanan 2,55, nilai rata-rata persyaratan pelayanan 2,52, nilai rata-rata kejelasan petugas pelayanan 2,57, nilai rata-rata kedisiplinan petugas pelayanan 2,43, nilai rata-rata tanggung jawab petugas pelayanan 2,59, nilai rata-rata kemampuan petugas pelayanan 2,54, nilai rata-rata kecepatan pelayanan 2,54, nilai rata-rata keadilan mendapatkan pelayanan 2,45, nilai rata-rata kesopanan dan keramahan petugas 2,61, nilai rata-rata kewajaran biaya pelayanan 2,37, nilai rata-rata kepastian biaya pelayanan 2,57, nilai rata-rata kepastian jadwal pelayanan 2,25, nilai rata-rata



Kenyamanan lingkungan 2,53 dan keamanan pelayanan 2,67. Jumlah nilai kinerja unsur adalah 7.031, jumlah nilai rata-rata kinerja unsur adalah 32,92, jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 2,35, dan nilai indekskepuasan masyarakat (IkM) terhadap Kinetja pelayanan PI. AP I1 (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu adalah 62,78.

### 3. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja (Importance Performance Analysis) dilakukan dengan membandingkan sejumlah skor jawaban masing-masing item pertanyaan untuk mendapatkan persentase tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja maka diperoleh 2 variabel yaitu variabel X untuk variabel tingkat kinerja dan variabel Y untuk variabel tingkat kepentingan masyarakat. Berikut adalah rumus untuk meneruskan tingkat kesesuaian masyarakat yang digunakan.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana

Tki : Tingkat kesesuaian masyarakat

Xi : Bobot penilaian masyarakat terhadap tingkat kinerja atribut pelayanan PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu.

Yi : Bobot penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atribut pelayanan PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu.

Kinerja pelayanan PT. AP 1I (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu dianggap telah memenuhi kepuasan pelanggan jika  $Tki \geq 100\%$ . Dan sebaliknya, jika  $Tki < 100\%$  maka kinerja pelayanan PI. AP (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu dianggap belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

**Tabel 4. Tingkat Kesesuaian Masyarakat**

N	Unsur	Total Bobot	

o	Pelayanan	Kinerja	Kepentingan	TKi
1	Prosedur Pelayanan	509	742	68,60 %
2	Persyaratan Pelayanan	504	737	68,39 %
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	514	743	69,18 %
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	486	694	70,03 %
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	518	740	70,00 %
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	507	719	70,51 %
7	Kecepatan Petugas Pelayanan	507	724	70,03 %
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	489	696	70,26 %
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	521	706	73,80 %
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	474	700	67,71 %
11	Kepastian Biaya Pelayanan	514	655	78,47 %
12	Kepastian	449	701	64,05 %

	Jadwal Pelayanan			%
13	Kenyamanan Lingkungan	506	715	70,77 %
14	Keamanan Pelayanan	533	699	76,25 %

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2014

Unsur pelayanan PT. AP II (persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namuyang dirasakan oleh masyarakat Sumatera Utara secara umum masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Dari 14 unsur yang didata, hasil menunjukkan semua unsur memiliki TKi dibawah 100% menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu masih dibawah harapan masyarakat, yaitu unsur prosedur pelayanan (68,60%). Unsur persyaratan pelayanan (68,39%), unsur kejelasan petugas pelayanan (69,18%), unsur kedisiplinan petugas pelayanan (70,03%), unsur tanggung jawab petugas pelayanan (70,00%), unsur kemampuan petugas pelayanan (70,51%), unsur kecepatan petugas pelayanan (70,03%), unsur keadilan mendapatkan pelayanan (70,26%), unsur kesopanan dan keramahan petugas (73,80%), unsur kewajaran biaya pelayanan (67,71%), unsur kepastian biaya pelayanan (78,47%), unsur kepastian jadwal pelayanan (64,05%), unsur kenyamanan lingkungan (70,77%), dan unsur keamanan pelayanan (76,25%).

Berdasarkan hasil olahan tersebut menunjukkan bahwa :

- a. Kuadran I meliputi unsur kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, dan keamanan pelayanan.
- b. Kuadran II meliputi unsur prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan.
- c. Kuadran III meliputi unsur kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

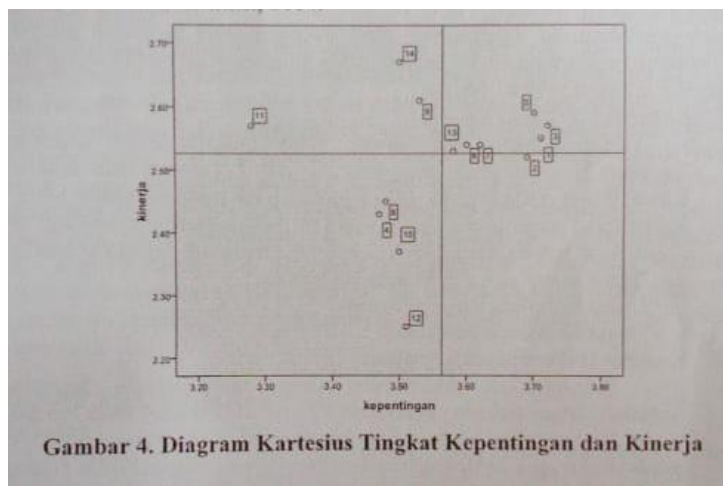
d. Kuadran IV meliputi unsur persyaratan pelayanan.

**Tabel 5. Penentuan Kuadran Unsur-unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		Kuadran
		Kinerja	Kepentingan	
1.	Prosedur Pelayanan	2,55	3,71	II
2.	Persyaratan Pelayanan	2,52	3,69	IV
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,57	3,72	II
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,43	3,47	III
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,59	3,70	II
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,54	3,60	II
7.	Kecepaan Petugas Pelayanan	2,54	3,62	II
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,45	3,48	III
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,61	3,53	I
10.	Kewajaran biaya Pelayanan	2,37	3,50	III
11.	Kepastian	2,57	3,28	I

	Biaya Pelayanan			
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,25	3,51	III
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,53	3,58	II
14.	Keamanan Pelayanan	2,67	3,50	I

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2014



#### 4. Pembahasan

Setelah menganalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan pada PT. AP II (Persero) pada Bandara Kuala Namu secara keseluruhan yang dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan. Adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalihkan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Berdasarkan Tabel 3 maka nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 2,51 sehingga hasil nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan bahwa memiliki nilai IKM setelah konversi sebesar 62,51 yang menunjukkan mutu pelayanan bernilai B, atau dapat dinyatakan bahwa kinerja mutu pelayanan PT. AP II (Persero) pada Bandara

Internasional Kuala Namu dalam kategori baik.

Berdasarkan perhitungan diatas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, sehingga kualitas pelayanan harus tetap dipertahankan dan yang kurang baik harus ditingkatkan karena masih tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan terus meningkat.

Dari 14 unsur pelayanan yang diukur sesuai dengan Kepmen PAN No. 25/2004, terdapat 10 unsur pelayanan yang baik dan mampu memuaskan masyarakat Sumatera Utara, sedangkan sisanya 4 unsur pelayanan termasuk dalam kategori yang kurang baik pelayanannya sehingga perlu pembenahan. Unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori baik adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) tanggung jawab petugas pelayanan, (5) kemampuan petugas pelayanan, (6) kecepatan petugas pelayanan, (7) kesopanan dan keramahan petugas, (8) kepastian biaya pelayanan, (9) kenyamanan lingkungan, (10) keamanan pelayanan.

Sedangkan 4 (empat) unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori kurang baik adalah: (1) kedisiplinan petugas pelayanan, (2) keadilan mendapat pelayanan, (3) kewajaran biaya pelayanan, (4) kepastian jadwal pelayanan.

Metode IPA yang digunakan untuk menentukan hubungan tingkat kinerja terhadap tingkat kepentingan tiap unsur yang terdapat dalam pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pada diagram kartesius pada gambar 5.1 fokus analisis yang akan disajikan dalam penelitian ini lebih menitikberatkan pada 14 unsur pelayanan yang terdapat dalam Kepmen PAN NO. 25 tahun 2004. Kemudian letak dari unsur-unsur kinerja/pelaksanaan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Sumatera Utara terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Suamtera Utara terhadap pelayanan PT.AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan. Keberadaan unsur-unsur dalam kuadran ini dinilai sangat penting, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Unsur kesopanan dan keramahan petugas
- b. Unsur kepastian biaya pelayanan
- c. Unsur keamanan pelayanan

## 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Sumatera Utara terhadap Pelayanan PT.AP II (Persero) pada Bandara Internasional Kuala Namu yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Unsur Prosedur pelayanan
- b. Unsur kejelasan petugas pelayanan
- c. Unsur tanggungjawab petugas pelayanan
- d. Unsur kecepatan petugas pelayanan
- e. Unsur kenyamanan lingkungan

## 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Sumatera Utara terhadap Pelayanan PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu. Kuala Namu yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan kinerjanya juga kurang bagus. walaupun demikian, tetap harus diperhatikan karena kepentingan sebuah unsur dapat berubah sesuai dengan perubahan kondisi kebutuhan masyarakat. Unsur-unsur yang termasuk dalam

kuadran ini adalah :

- a. Unsur kedisiplinan petugas pelayanan
- b. Unsur keadilan mendapatkan pelayanan
- c. Unsur kewajaran biaya pelayanan
- d. Unsur kepastian jadwal pelayanan

#### **4. Kuadran IV (Berlebihan)**

Menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Sumatera Utara terhadap pelayanan PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Unsur-unsur tersebut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat, tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu sehingga memuaskan masyarakat. Berlebihan disini berarti pelaksanaannya sangat baik, tetapi kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat.

Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah unsur persyaratan pelayanan. Berkaitan dengan hasil penelitian ini, yang diharapkan masyarakat untuk dipenuhi adalah yang menurut mereka sangat penting untuk diprioritaskan dalam upaya perbaikan karena kinerja dari aspek tersebut jauh dari harapan. Unsur-unsur yang berada di atas sumbu Y (nilai rata-rata kepentingan lebih besar dari 3,56) adalah apa yang menurut masyarakat sangat penting dalam rangka memenuhi kepuasannya. Oleh karena itu, unsur-unsur tersebut harus mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen PT. AP II (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu. Unsur-unsur yang menurut masyarakat sangat penting guna memenuhi kepuasannya, kinerjanya bisa berada pada kondisi bagus dan atau sebaliknya. Unsur-unsur yang bagus dan sesuai dengan harapan masyarakat dan perlu dipertahankan kinerjanya (Kuadran 1), harus tetap dipertahankan kinerjanya. Sebaliknya, unsur-unsur yang menurut masyarakat sangat penting tetapi kinerjanya tidak memuaskan (Kuadran) seharusnya mendapatkan perhatian serius dan menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki.



## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam uraian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari 14 unsur pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan KepmenPAN No. 25 Tahun 2004 terdapat 10 unsur pelayanan dengan kategori baik yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kesopanan dan Keramahan petugas, Kepastian biaya pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Selain itu, terdapat 4 unsur yang berkategori kurang baik dalam hal pelayanannya, yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian Jadwal pelayanan.
2. Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan kondisi atau kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan unsur yang telah ditentukan menghasilkan nilai indeks interval konversi IKM sebesar 62,51 yang menunjukkan mutu pelayanan bernilai B, yaitu kinerja mutu pelayanan PT. AP 11 (Persero) Pada Bandara Internasional Kuala Namu menurut masyarakat Sumatera Utara dalam kategori baik.
3. Hasil penilaian masyarakat Sumatera Utara terhadap pelayanan P. AP II (Persero)

Pada Bandara Internasional Kuala Namu dengan menggunakan metode PA diperoleh

bahwa dua bagian penting yang patut mendapatkan prioritas perhatian dalam penanganannya yaitu unsur-unsur yang terdapat dalam Kuadran I dimana dalam kuadran ini perlu mendapatkan prioritas utama untuk perbaikan pelayanan ke depan. Kemudian unsur yang terdapat dalam kuadran II yang merupakan aspek-aspek yang seharusnya tetap dipertahankan kinerjanya untuk ke depannya.

### Saran

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan PT. AP II (Persero) pada Bandara Internasional Kuala Lumpur yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian pelayanan masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini. Unsur-unsur yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini. Beberapa unsur tersebut adalah :

1. Unsur kesopanan dan keramahan petugas

Disarankan kepada petugas Bandara Internasional Kuala Lumpur tetap menjaga Kesopanan dan meningkatkan keramahan kepada masyarakat (pelanggan) dengan

selalu memberikan senyuman, memberikan informasi yang tepat, sehingga masyarakat akan merasa puas.

2. Unsur Kepastian biaya pelayanan

Disarankan kepada pihak Bandara Internasional Kuala Lumpur untuk memberikan

kepastian tentang biaya-biaya yang dikeluarkan masyarakat selama di bandara

kualitasmu seperti pajak (airport tax), dan lain-lain.

3. Unsur keamanan pelayanan.

Disarankan pihak Bandara Internasional Kuala Lumpur lebih memperhatikan keamanan

pelanggan ketika di bandara, dengan meminimalisir tertukarnya barang-barang

bawaan pelanggan dengan pelanggan lainnya. Keamanan juga berkaitan dengan

kenyamanan pelanggan agar barang-barang yang dibawa tidak hilang selama di

Bandara Internasional Kuala Namu.

## DAFTAR PUSTAKA

Irawan, Hadi, 2002. *"Prinsip Kebiasaan Pelanggan"* Penerbit: PT Alexmedia, Komputindo, Jakarta.

Kotler, Philip, 2000, *"Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisa, Perencanaan, Iplementast dan Pengendalian Terjemahan A.B. Susanto"* Penerbit PTSalemba Empat, Jakarta

Rahmayanty, Nina, 2010, *"Manajemen Pelayanan Prima"*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta

Rangkuti, Freddy, 2003, *"Measuring Customer Stratification"*, Penerbit PT GramediaPustaka Uiana, Jakarta

Ratminto & Auk Septi Winarsih, 2010, *"Manajemen Pelayanan,; Pengembangan Modelonseptual, Penerapan Citizen 's Charter dan Standar Pelayanan Minimal"* Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Simamora, B., 2004, *"Panduan Riset Perilaku Konsumen"*, Penerbit PT Gramedia, Jakarta

Sugiyono, 2007, *"Metode Penelitian kuantitatit, Kualitatif, R&B"*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Sumarni, Murti, 2002, *"Manajemen Pemasaran Bank"*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

TJiptono, Fandy, 2000, *"Srategi Manajemen"*. Penerbit ANDI Offset, Yogyakarta

TJiptono, Fandy, 2005, *"Pemasaran Jasa, Cetakan Pertama"*, Penerbit Bayu MediaPublishing, Surabaya.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *"Service, Quality & Satisfaction"* Penerbit ANDI, Yogyakarta.

