

Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Informasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Debora Else Victoria*, Ristiani

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstract: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Selain itu juga, untuk mengetahui atribut - atribut kualitas pelayanan yang perlu dikembangkan oleh unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam bentuk survei, dengan waktu pengambilan data dilakukan selama satu bulan pada tanggal 1 Februari sampai dengan 29 Februari 2024, menggunakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy). Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 100 responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan pengolahan data service quality (servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan kelima dimensi, penumpang tidak merasa puas terhadap kualitas pelayanan unit informasi dengan nilai rata-rata dimensi bukti fisik (-0,186), keandalan (-0,294), daya tanggap (-0,248), jaminan (-0,288), dan empati (-0,155). Adapun atribut yang perlu dikembangkan agar penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merasa puas dengan pelayanan unit informasi, pada dimensi keandalan yaitu atribut P7,P8,P10, pada dimensi daya tanggap yaitu atribut P12, pada dimensi jaminan yaitu atribut P16, dan pada dimensi empati yaitu atribut P21.

Keywords: Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan Unit Informasi, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Service Quality* (servqual)

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.3028>

*Correspondence: Debora Else Victoria

Email: elsevictoriad@gmail.com

Received: 05-07-2024

Accepted: 07-07-2024

Published: 11-07-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

developed so that passengers at Juanda International Airport Surabaya feel satisfied with the information unit service, in the reliability dimension, namely attributes P7,P8,P10, in the responsiveness dimension, namely attribute P12, in the assurance dimension, namely attributes P16, and on the empathy dimension, namely attribute P21.

Keywords: Passenger Satisfaction, Information Unit Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality (servqual)

Abstract: The aim of this research is to determine passenger satisfaction with the quality of service provided by the Information Unit at Juanda International Airport, Surabaya. Apart from that, to find out the service quality attributes that need to be developed by the information unit at Juanda International Airport, Surabaya. This research uses a quantitative approach in the form of a survey, with data collection taking place over one month from 1 February to 29 February 2024, using five main dimensions of service quality, namely physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy). The number of samples used in this research was 100 respondents who had used the services of the information unit at Juanda International Airport, Surabaya. Data collection was carried out by distributing questionnaires and documentation. The data analysis technique used is service quality data processing (servqual) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of this research show that in the five dimensions, passengers are not satisfied with the quality of information unit service with the average value of the physical evidence dimensions (-0.186), reliability (-0.294), responsiveness (-0.248), assurance (-0.288), and empathy (-0.155). The attributes that need to be

Pendahuluan

Kualitas pelayanan adalah suatu hal dimana perusahaan berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan akan menjadi suatu keuntungan dari perusahaan tersebut. Dengan demikian, sangat penting untuk mengukur kepuasan penumpang terkait kualitas pelayanan yang diberikan bandar udara, karena hal ini dapat mempengaruhi citra atau image bandar udara tersebut serta dapat menjadi bahan evaluasi untuk bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Unit informasi merupakan unit yang bertugas menyampaikan informasi terkait jadwal penerbangan kepada penumpang. Unit ini sangat diperlukan karena tidak hanya menyampaikan informasi saja, tetapi juga sebagai tempat khusus untuk para pengguna jasa (penumpang) bertanya atau pengaduan keluhan terkait informasi penerbangan. Salah satu bentuk pelayanan unit informasi adalah Public Information System (Announcement), yang mana fasilitas pelayanan tersebut menggunakan perangkat yang bernama Digital Sound Announcement (DSA).

DSA merupakan penggunaan teknologi suara digital yang berguna untuk mengirimkan pengumuman kepada penumpang di bandar udara. Teknologi ini melibatkan penggunaan pengeras suara yang berkualitas tinggi. Suara announcement terkait informasi penerbangan ini setiap menit akan terdengar pada area terminal bandar udara. Saat ini di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya announcement boarding call disiarkan dalam 3 bahasa, yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Jawa. Banyaknya pengumuman otomatis yang disiarkan di terminal bandar udara menimbulkan adanya polusi suara yang dapat mengganggu aktivitas atau kenyamanan penumpang. Trihora Harjo sebagai General Manager PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada artikel majalahdermaga.co.id yang diterbitkan pada tanggal 1 Juni 2014 mengakui bahwa suara dari announcement itu lebih mengganggu atau berisik dibanding memberi informasi.

Pada tahun 2014 lalu, untuk pertama kalinya Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya mulai menerapkan kebijakan Silent Airport. Hal ini berdasarkan pada Surat Keputusan No. AP.I.2602/OB.01/2014/OD-B yang diterbitkan oleh jajaran direksi Angkasa Pura Airports. Silent airport merupakan konsep yang dibentuk untuk mengubah pola announcement yang bertujuan untuk mengurangi tingkat kebisingan yang diakibatkan banyaknya pengumuman informasi penerbangan yang disiarkan di terminal bandar udara. Setiap bandar udara pastinya terdapat pengumuman informasi yang disiarkan melalui pengeras suara yaitu informasi mengenai keberangkatan, kedatangan, dan pengumuman penundaan penerbangan. Dalam penerapan silent airport ini bukan berarti meniadakan

pengumuman sama sekali, melainkan mengurangi intensitas pengumuman tersebut. Pengumuman informasi yang sebelumnya disiarkan melalui Digital Sound Announcement ini kemudian dialihkan pada sistem FIDS (Flight Information Display System). FIDS merupakan sistem informasi yang terdapat pada bandar udara, berfungsi untuk membantu melakukan manajemen penumpang mulai dari keberangkatan (departure), transit, dan kedatangan (arrival) domestik maupun internasional. FIDS ini ditampilkan dengan menggunakan sebuah layar TV LED dengan ukuran yang besar dan tulisan yang jelas, dan diletakkan pada terminal bandar udara. Sistem ini sangat berguna bagi penumpang, karena di dalam layar FIDS tersebut mencantumkan adanya informasi mengenai status-status penerbangan seperti kedatangan, keberangkatan, waktu keberangkatan, serta pintu keberangkatan. Meskipun kebijakan silent airport ini diterapkan dan digantikan oleh FIDS, pengumuman penting lainnya seperti panggilan manual announcement (gate), final boarding call bagi penumpang yang tidak ada di boarding gate, kehilangan atau penemuan barang akan tetap disiarkan melalui pengeras suara di seluruh area terminal bandar udara.

Salah satu kemudahan yang diatur dan harus difasilitasi oleh penyelenggara bandar udara adalah tentang informasi pelayanan penerbangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara pada bagian tolak ukur, dijelaskan bahwa informasi pelayanan penerbangan harus tersedia fasilitas informasi seperti visual, audio dan counter yang diletakkan di tempat strategis.

Dengan pemberlakuan kebijakan silent airport di beberapa bandar udara di Indonesia, menuaikan beberapa respon negatif dan positif dari pengguna jasa bandar udara. Salah satu respon positif dari pemberlakuan kebijakan silent airport ini yaitu pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, Makassar. Menurut berita yang diterbitkan oleh Angkasa Pura I dalam websitenya, Rachman Syafrie sebagai General Manager Angkasa Pura Airports Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, mengatakan bahwa pengguna jasa bandara menerima dengan baik dan tak ada kendala apapun, hal ini justru menguntungkan karena mengurangi tingkat kebisingan akibat banyaknya pengumuman yang disiarkan di terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Sedangkan respon negatif adanya kebijakan silent airport ini datang dari Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur yang menyatakan bahwa kebijakan silent airport “kurang sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, dan hal ini dianggap menyulitkan konsumen yang belum terbiasa untuk secara aktif mencari informasi melalui screen yang tersedia. Dengan adanya desakan YLPK tersebut, tidak lama kemudian ditemukan kasus penumpang yang mengungkapkan keluhan terkait penerapan kebijakan silent airport melalui surat pembaca online (news.detik.com). Dalam suratnya,

penumpang tersebut menceritakan kronologinya yaitu pada tanggal 7 Agustus 2014, ia sudah melakukan proses check-in dan menunggu di ruang tunggu terminal 2 Bandara Juanda Surabaya. Hingga pada waktu keberangkatan, ia tidak mendengar adanya panggilan boarding. Dan pada saat ia menanyakan jadwal keberangkatan pesawatnya kepada petugas, ternyata pesawat yang seharusnya ditumpangnya sudah lepas landas dan tiket tersebut telah dianggap hangus. Dengan adanya kejadian ini, ia sebagai penumpang merasa kecewa dan dirugikan dengan adanya penerapan kebijakan silent airport ini.

Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti juga dengan petugas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, mengatakan memang benar tidak ada panggilan announcement boarding karena konsep silent airport yang diterapkan. Announcement automatic tidak ada, hanya announcement panggilan terakhir nama penumpang yang disiarkan. Petugas juga mengakui hingga pada tahun 2018 masih terdapat banyak penumpang komplain karena tertinggal pesawat.

Dengan adanya beberapa tanggapan negatif di atas, maka pihak Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya tidak menerapkan kembali silent airport ini khususnya di Terminal 1 Domestik pada tahun 2019 (Informasi ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya) dan mulai berangsur mengoptimalkan kembali announcement untuk meminimalisir kejadian penumpang tertinggal pesawat. Announcement yang disiarkan kembali melalui DSA antara lain: panggilan waiting room, announcement boarding call, manual announcement, final boarding, serta delayed flight.

Menurut Kotler dan Keller (2016) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya mungkin juga dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah usaha untuk memenuhi keinginan pelanggan yang berdasarkan tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan pelanggan. Jika kualitas pelayanan perusahaan yang diberikan kepada pelanggan jauh lebih baik dari apa yang diharapkan maka pelanggan tidak akan kecewa.

Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono dan Diana (2018), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan.

Menurut Susanto (2016), menjelaskan bahwa unit informasi adalah salah satu unit yang tergabung dalam kelompok Airport Operational Landside dan Terminal (AOLT). Unit

informasi merupakan suatu unit operasional di bandar udara yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola dan mengatur informasi-informasi terkait penerbangan.

Menurut Landrum dalam Sianipar, Deoranto, dan Dania (2014) Servqual dibangun dari perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (perceived service) dan layanan sesungguhnya yang diharapkan (expected service). Dengan demikian, pengukuran servqual berguna untuk mengidentifikasi dalam berbagai jenis pelayanan yang diberikan perusahaan, kekuatan dan kelemahan perusahaan, serta dapat memberikan dasar untuk perbaikan berkelanjutan.

Importance Performance Analysis merupakan sebuah teknik analisis deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Metode ini berfokus pada kesenjangan antara harapan pelanggan pada kepentingan dan penilaian kinerja atribut tertentu dari layanan yang digunakan. Tujuannya yaitu untuk mengidentifikasi atribut mana atau kombinasinya yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan mengarah pada perilaku pembelian berulang pelanggan.

Silent airport adalah konsep bandar udara yang menerapkan bandar udara tanpa kebisingan dengan cara mengalihkan atau menimalisir announcement. Konsep silent airport bertujuan untuk mengurangi tingkat kebisingan di dalam bandar udara secara signifikan dengan meminimalkan atau bahkan menghilangkan sama sekali pengumuman yang dirasa tidak penting. Pendekatan ini berfokus pada penciptaan suasana bandar udara yang lebih tenang dan nyaman bagi penumpang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam bentuk survei, dengan waktu pengambilan data dilakukan selama satu bulan pada tanggal 1 Februari sampai dengan 29 Februari 2024, menggunakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy). Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 100 responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan pengolahan data service quality (servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Servqual Score (GAP)

Dalam mengukur kepuasan penumpang dapat dilihat pada nilai harapan dari para penumpang, sehingga dapat menciptakan rasa puas atas apa yang sudah diharapkan penumpang tersebut. Kualitas pelayanan dalam metode servqual didapatkan dari gap

yang dihasilkan antara nilai harapan dan persepsi. Kualitas pelayanan dapat dikatakan telah memenuhi keinginan penumpang apabila nilai persepsi sama dengan nilai harapan.

Peneliti mengukur kepuasan penumpang yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Peneliti menggunakan 100 responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pada penelitian ini kualitas pelayanan yang diukur peneliti adalah pelayanan unit informasi yang menyesuaikan keadaan bandar udara setelah tidak diterapkannya silent airport. Adapun rumus perhitungan servqual berikut ini:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dalam dimensi *tangibles* terdiri dari lima atribut. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil dari kelima atribut yang menunjukkan nilai gap negatif. Adapun atribut yang memiliki nilai gap terendah yaitu sebesar -0,29 adalah atribut P4 yaitu atribut mengenai Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang menyediakan fasilitas konter pusat informasi yang mudah ditemukan dan informatif. Sementara nilai gap yang tertinggi yaitu sebesar -0,1 adalah atribut P5, yang menjelaskan bahwa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menyediakan fasilitas informasi angkutan lanjutan yang sesuai standar, mudah ditemukan, dan jelas terlihat. Hasil tabel 4.1 dengan nilai rata-rata yaitu -0,186, yang artinya pada dimensi tangibles penumpang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Tabel 4.1 berikut ini merupakan hasil perhitungan setiap atribut pada dimensi bukti fisik.

Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Tangibles (Bukti Fisik)

| Tangibles (Bukti Fisik) | | | |
|--------------------------------|-----------------|----------------|---------------|
| Atribut | PERSEPSI | HARAPAN | GAP |
| P1 | 4.37 | 4.51 | -0.14 |
| P2 | 4.31 | 4.45 | -0.14 |
| P3 | 4.15 | 4.41 | -0.26 |
| P4 | 4.13 | 4.42 | -0.29 |
| P5 | 4.14 | 4.24 | -0.1 |
| RATA-RATA | | | -0.186 |

Sumber : Pengolahan data kuesioner penelitian (2024)

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi *reliability* terdiri dari lima atribut. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil dari kelima atribut tersebut menunjukkan keseluruhan bernilai negatif. Adapun atribut dengan nilai gap terendah yaitu sebesar -0,37 adalah atribut P10, yang menjelaskan bahwa penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya tidak puas terhadap pelayanan Unit Informasi yang berfokus dalam memberikan informasi penerbangan yang akurat. Sementara nilai gap yang tertinggi yaitu sebesar -0,16 adalah atribut P6, yang menjelaskan bahwa Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda menjanjikan ketepatan informasi penerbangan, maka informasi penerbangan yang diberikan benar dan tepat. Pada Tabel 4.2 menunjukkan nilai rata-rata bernilai negatif yaitu -0,294 menjelaskan bahwa pada dimensi *reliability* penumpang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tabel 4.2 berikut ini merupakan hasil perhitungan setiap atribut pada dimensi keandalan.

Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Reliability (Keandalan)

| Reliability (Keandalan) | | | |
|--------------------------------|-----------------|----------------|------------|
| Atribut | PERSEPSI | HARAPAN | GAP |
| P6 | 4.11 | 4.27 | -0.16 |
| P7 | 3.99 | 4.33 | -0.34 |
| P8 | 4.06 | 4.42 | -0.36 |
| P9 | 4.09 | 4.33 | -0.24 |
| P10 | 4 | 4.37 | -0.37 |
| RATA-RATA | | | -0.294 |

Sumber : Pengolahan data kuesioner penelitian

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* terdiri dari empat atribut. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil dari keempat atribut tersebut menunjukkan bernilai negatif. Adapun atribut dengan nilai gap terendah yaitu sebesar -0,37 adalah atribut P12 mengenai penumpang mendapatkan layanan yang cepat dari personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sementara nilai gap yang tertinggi yaitu sebesar -0,16 adalah atribut P14, yang menjelaskan bahwa Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda tidak terlalu sibuk sehingga dapat menanggapi permintaan pengguna jasa dengan segera. Hasil rata-rata pada dimensi ini yaitu -0,248 menjelaskan bahwa penumpang tidak puas

juga dengan pelayanan yang diberikan. Tabel 4.3 berikut ini merupakan hasil perhitungan setiap atribut pada dimensi daya tanggap.

Tabel 4.3. Hasil Kuesioner Responsiveness (Daya Tanggap)

| Responsiveness (Daya Tanggap) | | | |
|--------------------------------------|-----------------|----------------|------------|
| Atribut | PERSEPSI | HARAPAN | GAP |
| P11 | 4.11 | 4.33 | -0.22 |
| P12 | 4.04 | 4.41 | -0.37 |
| P13 | 4.19 | 4.43 | -0.24 |
| P14 | 3.84 | 4 | -0.16 |
| RATA-RATA | | | -0.248 |

Sumber: Pengolahan data kuesioner penelitian

4. Assurance (Jaminan)

Pada dimensi *assurance* terdiri dari empat atribut. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan semua keempat atribut memperoleh nilai gap negatif. Dari keempat atribut yang memiliki nilai gap paling rendah yaitu sebesar -0,37 adalah atribut P16 yang menjelaskan penumpang merasa aman saat melakukan pencarian informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sementara itu, nilai gap paling tinggi yaitu sebesar -0,16 adalah atribut P15 yaitu mengenai pengguna jasa dapat mempercayai personel unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Adapun nilai rata-rata gap pada dimensi jaminan diperoleh sebesar -0,288. Tabel 4.4 berikut ini merupakan hasil perhitungan setiap atribut pada dimensi jaminan.

Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Assurance (Jaminan)

| Assurance (Jaminan) | | | |
|----------------------------|-----------------|----------------|------------|
| Atribut | PERSEPSI | HARAPAN | GAP |
| P15 | 3.95 | 4.11 | -0.16 |
| P16 | 3.99 | 4.36 | -0.37 |
| P17 | 4.24 | 4.57 | -0.33 |
| P18 | 3.99 | 4.28 | -0.29 |
| RATA-RATA | | | -0.288 |

Sumber: Pengolahan data kuesioner penelitian

5. Empathy (Empati)

Pada dimensi *empathy* terdiri dari empat atribut. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh tiga atribut bernilai negatif dan satu atribut bernilai positif. Dari

ketiga atribut yang bernilai negatif, nilai terendah yaitu sebesar 0,31 adalah atribut P21, yang menjelaskan personel unit informasi mengutamakan kepentingan terbaik pengguna jasa. Sementara atribut P19 merupakan satu-satunya atribut yang bernilai positif dari kelima dimensi dengan nilai sebesar 0.03, yang menjelaskan personel unit informasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Dengan demikian, pengguna jasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merasa puas terhadap pelayanan yang diterapkan oleh unit informasi. Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat hasil rata-rata gap pada dimensi empati yaitu -0,155.

Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Empathy (empati)

| Empathy (Empati) | | | |
|-------------------------|-----------------|----------------|------------|
| Atribut | PERSEPSI | HARAPAN | GAP |
| P19 | 3.85 | 3.82 | 0.03 |
| P20 | 3.96 | 4.22 | -0.26 |
| P21 | 4.07 | 4.38 | -0.31 |
| P22 | 4.06 | 4.14 | -0.08 |
| RATA-RATA | | | -0.155 |

Sumber: Pengolahan data kuesioner penelitian

Berdasarkan hasil servqual dari kelima dimensi yang menunjukkan hasil gap bernilai negatif, maka dapat diartikan penumpang masih belum puas terhadap pelayanan Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini diduga disebabkan oleh faktor pelayanan seperti dalam hal penyediaan fasilitas pusat informasi yang dirasa masih sulit untuk dijangkau penumpang karena luasnya area bandar udara, terbatasnya waktu pelayanan dan ketersediaan petugas informasi, serta keterbatasan informasi yang tersedia dimana petugas informasi tidak dapat membantu penumpang karena tidak memiliki akses langsung mengenai kendala yang dihadapi penumpang. Penumpang dapat merasa puas jika letak fasilitas informasi seperti konter pusat informasi dapat ditambahkan jumlahnya mungkin pada saat musim liburan atau atau tambahan penanda (*signage*) yang jelas dan terbaca terkait letak konter pusat informasi untuk mengarahkan penumpang ke lokasi tersebut, adanya jam operasional tambahan (*shift*) untuk petugas informasi terutama pada saat musim liburan (*high season*), adanya informasi yang akurat, jelas, dan lengkap agar sebisa mungkin petugas informasi dapat membantu dan memberi solusi atas permasalahan atau kendala yang dihadapi penumpang.

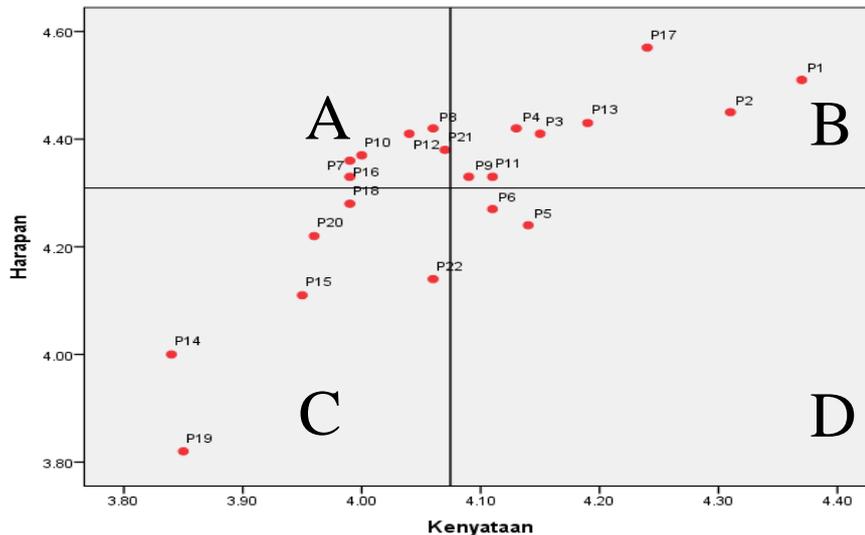
Berdasarkan hasil penelitian Muh Yunus Bandu (2013) dalam kasusnya menunjukkan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai rata-rata positif yaitu sebesar (3.56) yang artinya pelanggan merasa puas dengan pelayanan PT. PLN Rayon Makassar Barat. Salah satu atribut pelayanannya yaitu kemauan untuk membantu pelanggan. Dengan demikian, pelanggan setuju bahwa sebagian besar pegawai secara rata-rata memiliki ketanggapan (*responsiveness*). Sementara pada penelitian ini, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai rata-rata negatif. Salah satu atributnya berfokus pada personel unit informasi harus selalu bersedia membantu pengguna jasa yang memiliki masalah. Sehingga dapat dikatakan penumpang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan unit informasi.

Berdasarkan hasil penelitian Supardi dan Tineke (2014), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo, salah satunya yaitu pada dimensi *empathy*. Dimana pada dimensi tersebut, menjelaskan pelayanan yang berfokus pada memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dengan demikian dapat dikatakan kualitas pelayanan PT Bank Sinarmas Cabang Gorontalo yang diberikan sudah berhasil memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas. Sementara pada penelitian ini, dalam dimensi *empathy*, dari keempat atribut salah satu atribut memiliki nilai positif yaitu personel unit informasi seharusnya memberikan perhatian pribadi ke setiap pengguna jasa. Artinya penumpang merasa puas dengan atribut pelayanan tersebut, namun secara keseluruhan penumpang masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

B. Atribut yang perlu dikembangkan

Setelah melakukan perhitungan *servqual* dan mendapatkan nilai gap secara keseluruhan, tahap selanjutnya adalah menganalisis persepsi dan harapan. Analisis ini berguna untuk mengetahui posisi setiap atribut berdasarkan tingkat persepsi dan tingkat harapan terhadap pelayanan yang diberikan unit informasi kepada pengguna jasa. Analisis ini menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut mana yang perlu dipertahankan dan apa saja yang perlu ditingkatkan dari pelayanan yang telah diberikan agar diperoleh kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan nilai rata-rata gap persepsi dan harapan yang sudah dikelompokkan kemudian akan terbentuk diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran, dimana setiap kuadrannya menggambarkan situasi yang berbeda. Keempat kuadran ini dibatasi oleh skor rata-rata tingkat persepsi sebesar 4,07 pada sumbu x dan skor rata-rata pada tingkat harapan sebesar 4,30 pada sumbu y. Gambar 4.6 berikut ini merupakan hasil

dari input kuesioner ke dalam SPSS yang menghasilkan gambar diagram kartesius IPA untuk rata-rata keseluruhan persepsi dan harapan.



Dari hasil yang terlihat pada gambar diagram kartesius diatas dapat dilihat atribut pelayanan mana yang masuk ke dalam setiap kuadran yang tersedia. Adapun empat kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A merupakan kuadran yang menggambarkan tingkat kepuasannya masih rendah sehingga atribut yang termasuk dalam kuadran ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Kuadran A berisi atribut pelayanan yang dianggap penting bagi penumpang tetapi kinerja personil unit informasi masih belum bisa memenuhi keinginan penumpang, sehingga penumpang dapat dikatakan belum puas dan perlu adanya perbaikan mengenai kinerja pelayanan unit informasi. Berikut ini atribut-atribut yang termasuk dalam Kuadran A, diantaranya: P7, P8, P10 pada dimensi keandalan, P12 pada dimensi daya tanggap, P16 pada dimensi jaminan, P21 pada dimensi empati, sebagai berikut:

- a. Ketika pengguna jasa memiliki masalah terkait informasi penerbangan, Personil Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda harus bersimpati dan membuat pengguna jasa tenang (P7)
- b. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda harus dapat diandalkan untuk melakukan penyesuaian layanan informasi (P8)
- c. Personil Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda harus memberikan informasi penerbangan yang akurat (P10)

- d. Mengharapkan layanan informasi yang cepat dari Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya merupakan hal yang realistis bagi pengguna jasa (P12)
- e. Pengguna jasa harus dapat merasa aman saat melakukan pencarian informasi di Bandar Udara Internasional Juanda (P16)
- f. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya mengutamakan kepentingan terbaik pengguna jasa (P21)

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B merupakan kuadran yang berisi atribut yang diharapkan oleh penumpang dan atribut tersebut sesuai dengan perasaan penumpang. Kuadran B memuat atribut pelayanan yang kinerjanya dianggap sudah memenuhi keinginan penumpang sehingga penumpang merasa sangat puas. Atribut ini dapat dikatakan sudah berhasil dalam manajemennya serta harus dipertahankan kinerjanya. Berikut ini atribut-atribut yang termasuk dalam Kuadran B, diantaranya: P1,P2,P3,P4 pada dimensi bukti fisik, P9 pada dimensi keandalan,P11,P13 pada dimensi daya tanggap, P17 pada dimensi jaminan, sebagai berikut:

- a. Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya menyediakan *Public Information System (announcement)* sesuai dengan standar dan kebutuhan: announcement terdengar dengan jelas dan terdapat berbagai jenis *announcement* seperti *waiting room, boarding call, final boarding, dan delayed flight* (P1)
- b. Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya menyediakan *Flight Information Display System (FIDS)* sesuai dengan standar dan kebutuhan: sistem FIDS digunakan untuk mengelola informasi kedatangan dan keberangkatan pesawat yang dipasang di terminal bandar udara serta diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca oleh pengguna jasa (P2)
- c. Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya menyediakan *Public Address System (Signage)* sesuai dengan standar dan kebutuhan: Public Address System terlihat, jelas terbaca, dan mudah dipahami oleh penumpang, yang terletak di setiap unit yang dilalui oleh penumpang (dari *Security Check Point 1* sampai dengan *waiting room* serta di area *arrival* atau kedatangan, baik di terminal kedatangan 1A maupun 1B) (P3)
- d. Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya menyediakan fasilitas konter pusat informasi yang mudah ditemukan dan informatif (P4)
- e. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda harus memberikan layanan yang informatif dan membantu pengguna jasa (P9)

- f. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya memberi tahu pengguna jasa secara tepat mengenai penyesuaian layanan informasi penerbangan (P11)
- g. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda harus selalu bersedia membantu pengguna jasa yang memiliki masalah (P13)
- h. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda harus sopan (P17)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C merupakan kuadran yang berisi atribut pelayanan yang menurut penumpang kurang penting tetapi dalam penerapannya kinerja pelayanan yang diberikan dianggap tidak terlalu istimewa atau biasa saja oleh penumpang sehingga dianggap kurang memuaskan. Atribut yang masuk kedalam Kuadran C yaitu dimensi daya tanggap pada atribut P14, dimensi jaminan pada atribut P15, P18, dan dimensi empati pada atribut P19, P20, P22, berikut ini penjelasannya:

- a. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya tidak terlalu sibuk sehingga dapat menanggapi permintaan pengguna jasa dengan segera (P14)
- b. Pengguna jasa harus dapat mempercayai Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda (P15)
- c. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya mendapatkan alat pendukung pekerjaan, misalnya: handy talkie (P18)
- d. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya memberikan perhatian pribadi ke setiap pengguna jasa (P19)
- e. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya mengetahui apa yang pengguna jasa butuhkan (P20)
- f. Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya memiliki jam operasional (shift) yang nyaman untuk semua pengguna jasa (P22)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah akan tetapi kinerjanya yang lebih tinggi. Kuadran D berisi atribut kepuasan penumpang pengguna jasa pelayanan unit informasi, yang termasuk dalam kuadran D dianggap berlebihan dalam kinerjanya, sehingga penumpang menganggap tidak terlalu penting tetapi pelayanan yang diberikan baik. Berikut ini atribut yang termasuk dalam kuadran D diantaranya: atribut P5 pada dimensi bukti fisik dan atribut P6 pada dimensi keandalan, berikut penjelasannya:

- a. Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya menyediakan fasilitas informasi angkutan lanjutan yang sesuai standar, mudah ditemukan, dan jelas terlihat (P5)

- b. Ketika Personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda menjanjikan ketepatan informasi penerbangan, maka informasi penerbangan harus tepat (P6)

Dari keempat kuadran yang sudah dijelaskan diatas, adapun Kuadran A yang berisi atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dikembangkan oleh unit informasi Bandar Udara Internasional Juanda agar penumpang merasa puas atas pelayanan yang diberikan, berikut ini cara pengembangan setiap atribut:

- a. P7 yaitu dengan memberikan perhatian pribadi serta dapat memahami keinginan penumpang, sehingga penumpang dapat merasa puas dan tenang karena petugas informasi yang dapat diandalkan.
- b. P8 yaitu meningkatkan keterampilan *softskills* petugas informasi dalam merespons penumpang dengan cepat dan tepat serta memberikan informasi yang akurat mengenai penyesuaian layanan informasi penerbangan, dengan demikian penumpang dapat puas karena petugas informasi yang responsif dalam menangani permasalahan penumpang.
- c. P10 yaitu dengan memberi pelatihan dan pengembangan kompetensi terkait secara berkala terkait informasi penerbangan kepada setiap petugas unit informasi, dengan demikian petugas dapat memberikan informasi penerbangan yang akurat, jelas, dan mudah dipahami penumpang.
- d. P12 yaitu dengan mengevaluasi dan memberi pelatihan kepada petugas unit informasi dalam mengatasi masalah dan memberikan solusi secara cepat dan tepat, dengan demikian penumpang merasa puas dengan petugas yang memiliki kemampuan daya tanggap dalam mengatasi masalah penumpang.
- e. P16 yaitu dengan tetap mempertahankan kemampuan petugas informasi dalam meyakinkan penumpang mengenai keamanan dan kenyamanan penumpang pada saat melakukan pencarian informasi penerbangan .
- f. P21 yaitu dengan tetap mempertahankan standar pelayanan petugas sesuai dengan SOP bahwa kepentingan penumpang harus selalu diutamakan, dengan demikian penumpang akan merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian Wisudawati,dkk (2023), menjelaskan bahwa pada Kuadran A terdapat atribut 7 yaitu petugas selalu siap membantu kebutuhan masyarakat, dimana atribut tersebut merupakan salah satu faktor kualitas pelayanan yang kinerjanya harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi oleh Pelayanan Kantor Kecamatan Lengkiti agar dapat memuaskan masyarakat. Dengan demikian kesediaan petugas dalam membantu kebutuhan masyarakat dianggap penting oleh masyarakat tetapi pada kenyataannya kinerja petugas Kantor Kecamatan Lengkiti belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Sementara dalam penelitian ini, pada atribut P13 yaitu Personel

Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda harus selalu bersedia membantu pengguna jasa yang memiliki masalah merupakan atribut yang termasuk dalam Kuadran B. Dengan demikian, dapat dikatakan atribut P13 sudah berhasil diterapkan oleh petugas informasi meskipun penumpang belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun pada atribut ini atau pelayanan personel unit informasi tersebut perlu dikembangkan dan dipertahankan agar penumpang merasa puas.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menguji 22 atribut yang terdapat dalam lima dimensi yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dengan melakukan penyebaran kuesioner ke penumpang yang pernah menggunakan jasa pelayanan unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebanyak 100 penumpang. Dari keseluruhan atribut pelayanan yang diberikan, hasil *servqual gap* menunjukkan nilai negatif dengan total skor rata-rata *gap* keseluruhan antara persepsi penumpang dan harapan penumpang yaitu -0,23. Dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan unit informasi belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang, sehingga penumpang merasa tidak puas untuk semua indikator, kecuali pada atribut P19 bernilai positif, yang pelayanan berfokus pada personel unit informasi Bandar Udara Internasional Juanda yang memberikan perhatian pribadi kepada setiap pengguna jasa.
2. Adapun atribut pelayanan yang perlu dikembangkan oleh unit informasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yaitu pada dimensi *reliability* yang berfokus pada keandalan petugas dalam melayani penumpang yaitu pada atribut P7 ketika pengguna jasa memiliki masalah terkait informasi penerbangan, personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda harus bersimpati dan membuat pengguna jasa tenang, atribut P8 yaitu personel Unit Informasi harus dapat diandalkan untuk melakukan penyesuaian layanan informasi, atribut P10 personel Unit Informasi Bandar Udara

Internasional Juanda harus memberikan informasi penerbangan yang akurat, pada dimensi *responsiveness* yang berfokus pada ketanggapan petugas dalam membantu penumpang yang memiliki masalah yaitu pada atribut P12 yakni mengharapkan layanan informasi penerbangan yang cepat dari personel Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda seharusnya merupakan hal yang realistis bagi pengguna jasa, sementara pada dimensi *assurance* yang fokus pada keyakinan petugas terhadap penumpang yaitu atribut P16 yakni pengguna jasa harus dapat merasa aman saat melakukan pencarian informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, pada dimensi *empathy* yang fokus pada perhatian pribadi kepada penumpang yaitu pada atribut P21 dimana personel unit informasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya seharusnya mengutamakan kepentingan terbaik pengguna jasa. Atribut-atribut tersebut merupakan pelayanan yang penumpang anggap penting namun pada kenyataannya kinerjanya belum sesuai dengan keinginan penumpang sehingga penumpang merasa belum puas dan menjadi prioritas utama untuk Unit Informasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya untuk mengembangkan kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan penumpang.

Daftar Pustaka

- Akbar, K. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar. *Jurnal Kewarganegaraan* Vol. 6 (2), 3172-3180.
- Alamsyah, A. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan* Vol. 4 (1), 177-181.
- Antoni. (2014, Agustus 12). Ketinggalan Pesawat Karena Kebijakan Silent Airport Juanda. Diambil kembali dari detiknews: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-2659621/ketinggalan-pesawat-karena-kebijakan-silent-airport-juanda>. 2 Agustus 2023 (19.00)
- Azali, F. I. (2022). Pengaruh Flight Information Display System Dalam Meningkatkan Silent Airport di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* Vol. 9 (1), 39-44.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.

- Hardanti, T. (2014). Peran Unit Informasi dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang di Bandar Udara Temindung Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi* Vol 2 (2), 250-262.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Martilla, J. A., dan James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing* Vol. 41 (1), 77-79.
- Muhammad, Suardika, I. B., dan Indriani, S. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri* Vol. 5 (1), 66-72.
- Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., dan Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol.3 (1), 603-612.
- Nani, S., dan Wolok, T. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo. Skripsi. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo
- Nieamah, K. F. (2016). Keluhan Penumpang pada Pelayanan Unit Informasi PT. Angkasa Pura Bandara Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan* Vol 3. No. 2, 5-15.
- Nurhikmah, W., dan Masyi'ah, A. N. (2023). Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Pada Unit Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum* Vol. 1 (4), 106-125.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multie-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* Vol. 64 (1), 12-40.
- Praharyati, E. D. (2022). Persepsi dan Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Multidisiplin Madani* Vol. 2 (7), 3283-3298.
- Prastika, K. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan* Vol. 6 (1), 567-578.
- PT. Angkasa Pura I. (2014). Silent Airport di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Berikan Dampak Positif. <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/silent-airport-di-bandara-sultan-hasanuddin-makassar-berikan-dampak-positif>. 29 Juli 2023 (10.00)
- Ramdan, U. S. (2020). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual-Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Karawang). Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Sandi, M. A. (2022). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten. *Jurnal Kewarganegaraan* Vol. 6 (2), 3459- 3472.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Ed. 2, Bandung: Alfabeta, CV.

- Surmasid dan Prayanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress* Vol. 12 (1), 70-83.
- Tempo.co. 2023. Bandara Juanda Layani 6,7 juta Penumpang di Semester I 2023, Tumbuh 40 Persen. <https://bisnis.tempo.co/read/1746976/bandara-juanda-layani-67-juta-penumpang-di-semester-i-2023-tumbuh-40-persen>. 27 Juli 2023 (15.00)
- Widagdo, D. (2018). Analisis Penerapan dan Pelaksanaan Silent Airport Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (Studi Kasus Pada PT. Citilink). *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol. 11 (2), 58-70.
- Widazulfia, F. (2015). Strategi Kampanye Kebijakan Silent Airport Oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) (Studi Kasus Bandara Juanda Surabaya). *Commonline Departemen Komunikasi* Vol. 4 (2), 82-94.
- Wisudawati, dkk. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance-Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *INTEGRASI: Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol 8 No. 1, 32-39.
- Yulianti, E. dan Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal TEKNOIF* Vol 8 (2), 78-86.