



DOI: <https://doi.org/10.38035/jstl.v1i2>

Received: 19 Juli 2023, Revised: 08 September 2023, Publish: 24 September 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Identifikasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Fasilitas di Bandar Udara Soekarno Hatta

Annisa Rahmadhani¹, Sindy Mariani Debora Siregar², Tsabita Malika³, Sarinah Sihombing⁴

¹ITL Trisakti, DKI Jakarta, Indonesia, annisarahmadhani1311@gmail.com

²ITL Trisakti, DKI Jakarta, Indonesia, sindydebora1@gmail.com

³ITL Trisakti, DKI Jakarta, Indonesia, tsabitamalika10@gmail.com

⁴ITL Trisakti, DKI Jakarta, Indonesia, sarinah.stmt@gmail.com

Corresponding Author: annisarahmadhani1311@gmail.com¹

Abstract: *This study is to identify customer satisfaction with service quality, information technology, and facilities at Soekarno Hatta Airport. The purpose of writing this article is to hypothesize how these variables interact so that they can be used for future research. The main sources of reference for this research came from online libraries, Google Scholar, Mendeley, and other academic platforms. Qualitative descriptive analysis was used using resources such as openly available electronic journals and e-books. The main findings of this article are as follows: 1) The effect of Soekarno Hatta Airport Service Quality on Customer Satisfaction; 2) The effect of Soekarno Hatta Airport Information Technology on Customer Satisfaction; 3) The effect of Soekarno Hatta Airport Facilities on Customer Satisfaction.*

Keywords: *Airport, Service Quality, Information Technology, Facilities, and Customer Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini untuk mengetahui mengidentifikasi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan fasilitas di Bandara Soekarno Hatta. Tujuan penulisan artikel ini untuk membuat hipotesis tentang bagaimana variabel-variabel tersebut berinteraksi sehingga dapat digunakan untuk penelitian di masa mendatang. Berbagai sumber referensi utama untuk penelitian ini berasal dari perpustakaan online, Google Scholar, Mendeley, dan platform akademis lainnya. Analisis deskriptif kualitatif digunakan dengan menggunakan sumber daya seperti jurnal elektronik dan e-book yang tersedia secara terbuka. Penemuan utama dari artikel ini adalah sebagai berikut: 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Bandara Soekarno Hatta terhadap Kepuasan Konsumen; 2) Pengaruh Teknologi Informasi Bandara Soekarno Hatta terhadap Kepuasan Konsumen; 3) Pengaruh Fasilitas Bandara Soekarno Hatta terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Bandara, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, Fasilitas, dan Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan jasa transportasi udara. Pihak penyedia jasa juga harus memikirkan strategi yang tepat untuk menyesuaikan layanan mereka agar fasilitasnya sesuai dengan sasaran. Dengan demikian, mereka juga harus melakukan evaluasi terhadap inovasi layanan supaya mereka dapat terus meningkatkan layanan mereka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu keuntungan strategi bagi perusahaan tentang pentingnya mempertahankan kepuasan pelanggan adalah pendapatan laba yang bersifat jangka panjang dan kumulatif.

Seperti yang dapat kita lihat pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Bandara tersebut telah beroperasi sejak tahun 1985. Bandara tersebut, dengan kode IATA CGK, adalah salah satu bandara yang dikelola oleh pemerintah Indonesia PT. Angkasa Pura II. Ini dibangun di sekitar 10 meter dari Tangerang, di MDPL, pada koordinat $06^{\circ}07'32''$ LU $106^{\circ}39'21''$ BT / $6,12556^{\circ}$ LS $106,65583^{\circ}$ BT. Bandara ini memiliki tiga terminal penerbangan yang melayani perjalanan domestik dan internasional. Kegiatan transportasi udara di Indonesia sangat didukung oleh Bandar Udara Soekarno-Hatta, yang merupakan salah satu bandar udara terbesar di negara ini. Bandar udara ini telah melayani lebih banyak penumpang dan pesawat dalam beberapa tahun terakhir. Namun, beberapa masalah menghambat kemajuan ini. Namun, peningkatan ini juga diiringi oleh beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bandar udara ini.

Kepuasan pelanggan adalah faktor utama dalam kesuksesan suatu organisasi, termasuk bandar udara Soekarno-Hatta, dan kualitas layanan yang diberikan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun Bandar Udara Soekarno-Hatta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, masalah seperti peningkatan jumlah penumpang, infrastruktur yang terbatas, dan perubahan regulasi dapat memengaruhi bagaimana pelanggan melihat layanan yang diberikan. Dengan demikian, penyedia layanan juga harus melakukan evaluasi terhadap inovasi layanan mereka untuk memastikan bahwa layanan mereka dapat terus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Meskipun Bandar Udara Soekarno Hatta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, masalah seperti peningkatan jumlah penumpang, infrastruktur yang terbatas, dan perubahan regulasi dapat memengaruhi bagaimana pelanggan melihat layanan. Pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan harapan bagi pengguna jasa bandar udara, karena kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 1996). Kualitas Pelayanan bagi perusahaan jasa angkutan udara adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini sangat terkait erat dengan layanan (*service*) baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sebaliknya apabila pelayanan buruk maka reputasi perusahaan dan kepuasan konsumen akan turun.

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi digunakan secara luas dalam berbagai industri. Bandara Soekarno-Hatta mengalami banyak transformasi fasilitas dan teknologi. Kebutuhan akan teknologi informasi terus meningkat, seperti halnya kompleksitas proses bisnis. Perusahaan lebih besar membutuhkan teknologi informasi untuk menyelesaikan

masalah, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja, dan mempermudah pemrosesan data yang akurat dalam waktu nyata. Teknologi ini juga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan, meningkatkan produktivitas, dan memastikan bahwa perusahaan berhasil dan maju.

Setiap organisasi, perusahaan, atau lembaga bergantung pada teknologi informasi untuk beroperasi dengan baik. Penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sistem bisnis. Untuk memenuhi kebutuhan penumpang, perkembangan teknologi digital saat ini mengubah kondisi fasilitas dan proses pelayanan di bandara. Salah satu perubahan media konvensional menjadi digital adalah media-media yang digunakan sebagai sarana penyampaian informasi yang awalnya hanya sebuah peta informasi manual, saat ini berubah menjadi bentuk digital, begitu juga dengan proses pelayanan. Beberapa fasilitas digital yang ada di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta antara lain Self Checkin Kiosk Weyfinding Kiosk, Statie Map. Digital Banner, Smart Survey Toiler. Customer Touchpoint Feedback dan TaSy (Tanya Saya).

Salah satu indikator utama keberhasilan dan efektivitas manajemen pelayanan di Bandar Udara Soekarno Hatta adalah kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, bandar udara dapat meningkatkan strategi pengelolaan dan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu Kualitas Produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa (Handi Irawan, 2002). Fenomena yang terjadi adalah masih sering adanya keterlambatan (*delay*) waktu keberangkatan yang mengakibatkan penumpang menjadi terlantar dikarenakan kerusakan mesin pesawat atau masalah teknis. Kemudian kurangnya komunikasi dari beberapa staf sehingga terdapat antrian panjang pada saat checkin, masih adanya cancel flight, penanganan komplain yang tidak profesional serta masalah bagasi yang ketinggalan, hilang barang ataupun rusak.

Oleh karena itu, penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Soekarno-Hatta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Soekarno-Hatta. Metode ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi manajemen bandar udara dalam meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan fasilitas di bandar udara Soekarno Hatta.

METODE

Pendekatan penelitian pustaka dan Tinjauan Literatur Sistematis (SLR) digunakan dalam artikel tinjauan literatur, diikuti dengan analisis kualitatif. Platform online seperti Google Scholar, Mendeley, dan berbagai basis data akademis lainnya biasanya digunakan untuk menemukan sumber utama. SLR adalah pendekatan metodis yang dijelaskan oleh Kitchenham. (2009). Tujuannya adalah untuk menemukan, mengevaluasi, dan menafsirkan semua bukti penelitian yang tersedia untuk menjawab pertanyaan penelitian tertentu. Dalam analisis kualitatif, sangat penting untuk memastikan bahwa tinjauan literatur sesuai dengan prinsip metodologis yang telah ditetapkan. Analisis kualitatif adalah pilihan yang sering dipilih, terutama dalam penelitian eksploratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan puas, senang, dan lega yang dialami seseorang setelah menggunakan produk atau jasa tertentu. Jika kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika sesuai, pelanggan akan merasa puas, dan jika melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Ada lima faktor yang perlu

diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan: kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan faktor emosional.

Kepuasan adalah perasaan positif atau negatif yang muncul saat seseorang membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan mereka. Kepuasan konsumen mengacu pada seberapa puas atau kecewa konsumen setelah membandingkan harapan mereka dengan kenyataan yang diterima. Jadi, bisa disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat kebahagiaan atau kekecewaan yang dirasakan setelah membandingkan produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Optimalisasi Kepuasan Konsumen:

1. Peningkatan Kualitas Produk:

Melakukan kontrol kualitas yang ketat dan inovasi produk untuk memastikan bahwa produk selalu memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

2. Penetapan Harga yang Kompetitif:

Menetapkan harga yang sesuai dengan nilai yang diberikan kepada konsumen, dengan mempertimbangkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan.

3. Pelatihan Karyawan:

Memberikan pelatihan yang memadai kepada karyawan agar mereka dapat memberikan layanan yang ramah, cepat, dan tepat kepada konsumen.

4. Pengelolaan Umpan Balik:

Mendengarkan dan menanggapi umpan balik dari konsumen dengan cepat dan efektif untuk meningkatkan produk dan layanan yang ditawarkan.

5. Pengalaman Konsumen yang Menyenangkan:

Menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan tak terlupakan bagi konsumen melalui berbagai saluran interaksi, baik secara langsung maupun online.

Teknologi Informasi

Teknologi Informasi menggabungkan komputasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk mengelola data, suara, dan video. Komponen utama dari Teknologi Informasi yang terkomputerisasi meliputi hardware (perangkat keras), software (perangkat lunak), data, prosedur, dan manusia. Teknologi Informasi berfungsi sebagai sumber daya yang mendukung pembuatan, analisis, distribusi, penyimpanan, dan penghapusan data dan informasi.

Dimensi atau Indikator Teknologi Informasi:

1. Perangkat Keras (*Hardware*):

Meliputi semua komponen fisik komputer dan perangkat tambahan yang digunakan dalam sistem informasi.

2. Perangkat Lunak (*Software*):

Program dan aplikasi yang digunakan untuk memproses dan mengelola data.

3. Pangkalan Data (*Database*):

Tempat penyimpanan data yang terstruktur dan dapat diakses untuk keperluan analisis dan pengelolaan informasi.

4. Pengguna (*Brainware*):

Orang yang menggunakan dan mengelola sistem informasi.

5. Jaringan Area Lokal (LAN):

Jaringan yang menghubungkan komputer-komputer dalam area terbatas, seperti di dalam gedung atau kampus.

6. Jaringan Area Luas (WAN) / Internet:

Jaringan yang menghubungkan komputer-komputer dalam area yang lebih luas, mencakup kota, negara, atau bahkan seluruh dunia melalui internet.

Peran Utama Teknologi Informasi:

1. Menggantikan Peran Manusia:

Teknologi Informasi melakukan otomatisasi terhadap tugas atau proses tertentu, menggantikan peran manusia dalam menjalankan tugas tersebut.

2. Memperkuat Peran Manusia:

Teknologi Informasi menyediakan informasi yang mendukung manusia dalam menjalankan tugas atau proses tertentu, sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

3. Restrukturisasi Peran Manusia:

Teknologi Informasi mengubah cara kerja atau proses yang dilakukan manusia, dengan melakukan restrukturisasi tugas atau proses untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang perlu tersedia sebelum suatu layanan bisa diberikan kepada konsumen. Fasilitas ini juga mencakup segala sesuatu yang mempermudah konsumen untuk merasa puas. Karena layanan tidak memiliki bentuk fisik yang bisa dilihat, dicium, atau diraba, maka aspek fisik menjadi penting sebagai ukuran kualitas pelayanan. Konsumen yang mencari kenyamanan saat menunggu layanan akan merasa lebih nyaman jika fasilitas yang disediakan nyaman dan menarik.

Beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas dalam suatu layanan antara lain:

1. Desain Fasilitas: Tata letak dan perencanaan fasilitas yang dirancang dengan baik.
2. Nilai Fungsi: Manfaat dan kegunaan fasilitas dalam mendukung layanan.
3. Estetika: Penampilan visual dan daya tarik fasilitas tersebut.
4. Kondisi yang Mendukung: Keadaan lingkungan dan suasana yang mendukung kenyamanan dan efisiensi layanan.
5. Peralatan Penunjang: Perlengkapan dan perangkat yang membantu pelaksanaan layanan secara efektif.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan fitur suatu produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau upaya dari individu atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan. Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan yang unggul. Kualitas pelayanan menjadi pusat perhatian bagi perusahaan karena berpengaruh langsung pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan tinggi.

Perusahaan jasa harus memastikan kualitas layanan yang mereka tawarkan selalu lebih baik daripada pesaing dan melebihi ekspektasi konsumen. Perusahaan juga perlu memahami kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk atau jasa yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen. Konsumen akan menerima layanan jika sesuai dengan harapan mereka.

bahwa kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen melalui produk atau jasa serta penyampaian yang tepat waktu untuk memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan konsumen dengan produk dan jasa yang unggul dan sesuai harapan, sehingga dapat memuaskan konsumen.

Penelitian Terdahulu

Mereview artikel yang relevan sebagai dasar dalam menetapkan hipotesis penelitian dengan menjelaskan hasil penelitian terdahulu, menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitiannya, dari penelitian terdahulu yang relevan seperti tabel 1 dibawah ini:

Berdasarkan analisis teori yang dilakukan, pembahasan dalam artikel literature review ini mencakup peninjauan artikel yang relevan, analisis hubungan antar variabel, dan perumusan rencana penelitian berdasarkan hasil penelitian yang ada.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Bandara Soekarno Hatta terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Kepuasan merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan konsumen bergantung kepada kinerja pihak penyedia jasa penerbangan. Kepuasan konsumen dalam industri penerbangan menjadi respon terhadap evaluasi antara kualitas pelayanan yang diterimanya dengan harapan sebelumnya. Kualitas pelayanan yang di bawah harapan konsumen akan membuat konsumen kecewa, sedangkan kualitas pelayanan yang di atas harapan maka akan memuaskan konsumen.

Kualitas layanan di Bandara Soekarno-Hatta memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakannya. Sebagai gerbang udara utama Indonesia, Bandara Soekarno-Hatta bukan hanya sekedar tempat transit, tetapi juga representasi dari kesan pertama dan terakhir bagi para penumpang. Faktor-faktor kualitas pelayanan Bandara Soekarno Hatta yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen meliputi, ketanggapan karyawan terhadap permasalahan penumpang, pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku, keramahan karyawan dalam melayani penumpang, kecepatan melayani penumpang, kemampuan karyawan dalam melayani penumpang dengan baik dan profesional, dll.

Kualitas pelayanan yang tinggi di Bandara Soekarno-Hatta dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan. Penanganan yang efisien dan ramah dari petugas, fasilitas yang nyaman dan terawat, serta proses keberangkatan dan kedatangan yang lancar akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna bandara. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pelayanan, seperti antrian panjang, fasilitas yang kotor atau rusak, dan komunikasi yang buruk dari staf, dapat merusak citra bandara dan meningkatkan tingkat ketidakpuasan konsumen.

Kualitas pelayanan Bandara Soekarno Hatta sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Misalnya, penelitian Maulana Aditya menemukan bahwa kualitas pelayanan bandara mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta sebesar 47,9%, sedangkan faktor lain hanya mempengaruhi 52,1%.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan. PT. Angkasa Pura II menemukan bahwa perusahaan masih memiliki kekurangan pada kualitas pelayanan dan fasilitas. Oleh karena itu, Bandara Internasional Soekarno Hatta harus memperhatikan kualitas pelayanan agar pelanggannya merasa puas. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Putri Handayani Hasibuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Damri di Bandara Soekarno-Hatta.

Menurut penelitian yang dilakukan di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Jasa Damri di Bandara Soekarno-Hatta. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penetapan kualitas pelayanan, nilai produk, dan fasilitas memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan yang mengelola bandara harus memperhatikan kualitas pelayanan agar pelanggan puas dan setia.

Pengaruh Teknologi Informasi Bandara Soekarno Hatta terhadap Kepuasan Konsumen

Penerapan teknologi informasi di Bandara Soekarno-Hatta telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pertama dan terpenting, berbagai platform digital seperti situs web resmi dan aplikasi seluler yang memungkinkan penumpang mendapatkan informasi terkini tentang jadwal penerbangan, gate, dan informasi penting lainnya dengan cepat dan mudah. Penumpang menjadi lebih puas karena pengalaman yang lebih terkendali dan berkurangnya ketidakpastian.

Selain itu, teknologi informasi telah mempercepat semua proses di bandara, mulai dari *check-in* hingga boarding untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan penumpang. Salah satu contoh adalah sistem *self check-in* yang memungkinkan penumpang melakukan *check-in* secara mandiri menggunakan mesin yang tersedia di terminal. Hal ini dapat menghemat waktu dan mengurangi antrian di counter *check-in* konvensional. Teknologi pengenalan wajah (face recognition) juga telah diterapkan di Security Check Point 2 (SCP 2) Terminal 3 Keberangkatan Domestik. Sistem ini memungkinkan penumpang untuk diidentifikasi dan memproses keberangkatan tanpa perlu menunjukkan dokumen fisik.

Pengaruh teknologi informasi di Bandara Internasional Soekarno Hatta terhadap kepuasan konsumen telah menjadi fokus beberapa penelitian. Salah satu contoh adalah penggunaan smart tourism technology yang memiliki empat dimensi, yakni informativeness, accessibility, interactivity, dan personalization. Dimensi ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang di bandara dengan cara memberikan informasi yang akurat dan mudah diakses, serta memungkinkan interaksi yang lebih efektif dan personalisasi yang lebih baik.

Fasilitas Airport Digital Lounge juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Airport Digital Lounge telah menjadi pusat layanan terintegrasi yang memadukan kemudahan layanan informasi bandara dengan teknologi digital terkini. Fasilitas ini dilengkapi dengan peralatan digital yang canggih, memungkinkan pengguna jasa bandara untuk mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan selama perjalanan.

Pengaruh Fasilitas Bandara Soekarno Hatta terhadap Kepuasan Konsumen

Fasilitas Bandara Soekarno Hatta memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Setiap calon penumpang pesawat terbang tentu mengharapkan fasilitas yang memadai dan memberikan kenyamanan saat menunggu kedatangan pesawat terbang. Fasilitas yang bersih, terawat, dan nyaman akan membuat bandara tampak lebih baik di mata pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penumpang juga dapat memanfaatkan waktu mereka dengan lebih efisien dan merasa lebih dihargai sebagai pelanggan dengan adanya fasilitas pendukung seperti Wi-Fi gratis, area bermain anak, dan toilet yang bersih dan lengkap dengan fasilitas mandi.

Selain itu, keamanan dan keselamatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen di bandara. Fasilitas keamanan yang baik, termasuk penjagaan yang ketat, sistem pemantauan CCTV, dan alat deteksi keamanan yang canggih, memberikan rasa aman bagi penumpang selama proses perjalanan mereka. Mereka akan merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan yang mereka terima.

Transportasi di dalam bandara juga merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Penumpang akan lebih puas di bandara jika ada layanan transportasi yang efisien

dan mudah diakses, seperti bus, taksi, dan online, yang memungkinkan mereka untuk mencapai tujuan mereka dengan lancar dan tanpa hambatan. Adanya transportasi di bandara memudahkan penumpang dalam melakukan mobilitas antar satu terminal dengan terminal lain.

Terakhir, kemudahan akses dan navigasi di dalam bandara juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas seperti penunjuk arah yang jelas, peta bandara yang mudah dipahami, dan sistem transportasi internal yang terorganisir dengan baik akan membantu penumpang untuk dengan mudah menavigasi area bandara dan menemukan tujuan mereka tanpa kesulitan. Dengan demikian, penumpang akan merasa lebih puas dengan pengalaman mereka di Bandara Soekarno-Hatta.

KESIMPULAN

Artikel mengenai "Identifikasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Fasilitas di Bandar Udara Soekarno Hatta" menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan puas atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka, yang dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, dan pengalaman konsumen. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, penting dilakukan optimalisasi dalam bentuk peningkatan kualitas produk, penetapan harga yang kompetitif, pelatihan karyawan, pengelolaan umpan balik, dan penciptaan pengalaman konsumen yang menyenangkan.

Teknologi informasi di Bandara Soekarno-Hatta, yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, basis data, pengguna, jaringan area lokal (LAN), dan jaringan area luas (WAN), memainkan peran penting dalam menggantikan, memperkuat, dan merestrukturisasi peran manusia dalam proses operasional bandara. Implementasi teknologi seperti self check-in, pengenalan wajah, dan smart tourism technology telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penumpang, sehingga meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, fasilitas yang memadai seperti Wi-Fi gratis, area bermain anak, toilet bersih, dan sistem keamanan yang canggih, juga berkontribusi besar terhadap kenyamanan dan kepuasan konsumen. Kemudahan akses dan navigasi di dalam bandara merupakan faktor penting dalam meningkatkan pengalaman penumpang.

Kualitas pelayanan yang tinggi di Bandara Soekarno-Hatta, seperti ketanggapan karyawan, pelayanan sesuai standar, keramah-tamahan, dan kecepatan layanan, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, pemanfaatan teknologi informasi secara efektif, dan penyediaan fasilitas yang memadai dapat memastikan pengalaman positif bagi penumpang. Upaya ini akan membantu meningkatkan citra bandara dan mempertahankan loyalitas konsumen. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya memperhatikan ketiga aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Bandara Soekarno-Hatta.

REFERENSI

- Alqamari, Muhammad, Abdul Rahman Cemda, and Muhtar Yusuf. "Keefektifan Lama Perendaman Benih Dengan Indole Acetic Acid Terhadap Pertumbuhan Bibit Cabai Merah (*Capsicum Annuum* L.)." *Agrikultura* 32, no. 2 (2021): 182.
- Belakang, Latar, Penelitian Kepuasan, Al- Badi, Fauziah Hanum, Pengaruh Smart, Tourism Technology terhadap, Passengersatisfaction Di, et al. "No Title" (2018): 1–10.
- Brilian, Sukma Catur, and Murwanto Haris. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan." *Solusi* 21, no. 3 (2023): 300.
- Cahya Nugraha, Yuda. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Konsumen Circle-K)." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 4, no. 1 (2016): 1–17.

- Citilink, Check-in Maskapai, D I Bandar, and Udara Internasional. "PENERAPAN SISTEM SELF CHECK-IN DALAM EFISIENSI PELAYANAN" 5, no. 1 (n.d.): 52–56.
- Hasibuan, Putri Handayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Damri Di Soekarno Hatta." *Journal I 1* (2016): 116. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/33634/1/PutriHandayani%281112081000008%29.pdf>.
- Hoffman, D. W. "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title" (n.d.): 1–5.
- Karnita, I I N, and Nurdasila Darsono. "Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Penerbangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelanggan Maskapai Lion Air Di Kota Banda Aceh." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 3, no. 1 (2017): 6–7.
- Kurniawati, putri. "No Titleال التواصل» طفرة على تنغذى جرائم..الإلكتروني الابتزاز." *Universitas Nusantara PGRI Kediri* 01 (2017): 1–7.
- Moha, Sartika, and Sjendry Loindong. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado." *Jurnal EMBA* 4, no. 1 (2016): 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>.
- Nurul, Shinta, Shynta Anggrainy, and Siska Aprelyani. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi Dan Network (Literature Review Sim)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3, no. 5 (2022): 564–573.
- Putra, Benny Pratama. "Pengaruh Fasilitas Airport Digital Lounge Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta" 1, no. 5 (2022): 1129–1138.
- Rizkita Triana Hadyani. "Pengaruh Fasilitas Dan Oppinion Leader Pada Hotel Ardan Bandung." *Journal of Chemical Information and Modeling* (2014): 2–16.
- Tijjang, Bakhtiar. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Amsir Management Journal* 1, no. 1 (2020): 46–58.
- Wilman, Maulana Aditiya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta" (2017): 156.
- Windyastari, Selviana, Miftahul Huda, and Titien Setiyo Rini. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin." *Axial : Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Konstruksi* 7, no. 1 (2019): 67.
- "Tingkat Kualitas Pelayanan," n.d.