

# KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

<sup>1</sup>Winadya Anggie Basoni

<sup>1</sup>D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

## Abstrak

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan bandar udara terbesar dan tersibuk di Jawa Timur, hal tersebut dilihat dari jumlah pergerakan penumpang dan pesawat. Semakin meningkatnya pengguna jasa transportasi udara, maka pengelola bandar udara dihadapkan dengan tantangan yaitu pelayanan dalam menangani penumpang. Untuk itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi yang digunakan adalah penumpang penerbangan domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan jumlah sampel sebanyak 100 penumpang, yang dimana teknik pengambilan datanya dengan cara simple random sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner penelitian/angket, dengan uji validitas menggunakan korelasi product moment (KPM) dan uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach dengan koefisien sebesar 0,967. Untuk menganalisis data digunakan teknik analisis data deskriptif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berada pada kategori sangat tinggi (sangat puas) sebesar 83%. Tingkat kepuasan pada tiap aspek pelayanan yang tersedia di terminal domestik antara lain tempat parkir kendaraan berada pada kategori sangat tinggi sebesar 78%, pemeriksaan keamanan penumpang dan bagasi (security check) berada pada kategori sangat tinggi sebesar 76%, pelayanan check in berada pada kategori sangat tinggi sebesar 75%, pelayanan ruang tunggu keberangkatan (boarding gate) berada pada kategori sangat tinggi sebesar 75%, dan pelayanan bagasi berada pada kategori sangat tinggi sebesar 78%.

**Kata kunci:** Kepuasan Penumpang, Pelayanan, Terminal Domestik, Bandara Juanda

## Abstract

Juanda International Airport Surabaya is the largest and busiest airport in East Java, this can be seen from the number of passenger and aircraft movements. With the increasing number of users of air transportation services, airport managers are faced with the challenge of handling passenger services. For this reason, the purpose of this study was to determine the level of passenger satisfaction with domestic terminal services at Juanda International Airport Surabaya. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population used is domestic flight passengers at Juanda International Airport, Surabaya with a sample of 100 passengers, where the data collection technique is simple random sampling. The instrument used is a research questionnaire, with validity testing using product moment correlation and reliability testing using Cronbach's Alpha with a coefficient of 0.967. To analyze the data used descriptive data analysis techniques with percentages. The results showed that the level of passenger satisfaction on domestic terminal services Juanda International Airport Surabaya was in the very high category (very satisfied) at 83%. The level of satisfaction in every aspect of the services available at the domestic terminal, among others: the vehicle parking lot is in the very high category at 78%, the security check for passengers and baggage is in the very high category at 76%, the check-in service is in the very high category at 75%, boarding gate services in the very high category at 75%, and baggage services in the very high category at 78%.

**Keywords:** Passenger Satisfaction, Services, Domestic Terminal, Juanda Airport

## Pendahuluan

Di era globalisasi ini, kebutuhan dengan adanya transportasi sangat penting dirasakan oleh semua pihak, dari kalangan atas, menengah, maupun bawah. Sarana transportasi yang digunakan dapat berupa darat, laut, dan udara (Dormawaty et al., 2020). Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang terletak di Asia Tenggara, keadaan ini membuat transportasi udara menjadi salah satu transportasi umum yang sangat berperan penting di Indonesia yaitu untuk memudahkan masyarakat

<sup>1</sup>Email Address : [180309139@students.sttkd.ac.id](mailto:180309139@students.sttkd.ac.id)

Received 04 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan lebih cepat dan nyaman tanpa harus memakan banyak waktu. Oleh karena itu transportasi udara mengalami pertumbuhan yang meningkat, baik pada pergerakan pesawat, penumpang maupun kargo.

Dalam kegiatan transportasi udara menggunakan pesawat udara sebagai moda transportasi udara dan bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Bandar udara mempunyai peranan serta fungsi yang sangat penting dalam mendukung kegiatan transportasi udara. Berdasarkan *Undang-Undang No.1 Tahun 2009* tentang Penerbangan menyatakan bahwa, “*Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya*”.

Pelayanan bandar udara terdiri dari pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat. Untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang menggunakan prasarana dan fasilitas pendukung di sisi udara serta gedung terminal penumpang di sisi darat. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang fungsinya untuk melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang maupun kargo melalui bandar udara. Pelayanan sisi darat yang terjadi di area terminal bandar udara merupakan salah satu pelayanan pertama dan utama yang diterima oleh penumpang sebelum melakukan perjalanannya menggunakan moda transportasi udara (Adisasmita dalam Subekti, 2017).

Pelayanan tidak dinilai berdasarkan sudut pandang pihak pengelola bandar udara melainkan harus dipandang juga dari sudut pandang penilaian penumpang. Pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandar udara sangat penting untuk penumpang yang menggunakan jasa bandar udara. Setiap penumpang harus merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandar udara, sehingga citra pengelola bandar udara akan mendapat kesan yang baik dimata pengguna fasilitas tersebut (Darus & Mahalli, 2015).

Bandar Udara Internasional Juanda yang terletak di kota Surabaya dan dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) juga merupakan bandar udara terbesar dan tersibuk di Jawa Timur, hal tersebut dilihat dari jumlah pergerakan penumpang dan pesawat. Semakin meningkatnya pengguna jasa transportasi udara di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka pengelola bandar udara dihadapkan dengan tantangan yaitu pelayanan dalam menangani penumpang khususnya di area terminal, karena di area terminal merupakan pelayanan pertama dan utama yang diterima oleh pengguna jasa transportasi udara di bandar udara. Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan suatu kajian untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di area terminal domestik yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang “Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Definisi Kepuasan**

Kepuasan merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis di perusahaan jasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti dari kepuasan adalah perasaan senang dari seseorang yang didapatkan melalui pengorbanan. Kotler cit. Wiyono (1999) dalam Sudarto et al. (2021:31) mengatakan bahwa, “*Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang*”. Tjiptono (1997) dalam Candrianto (2021:42) juga mendefinisikan bahwa, “*Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan/menikmati sesuatu*”. Sedangkan menurut Kotler (2014) dalam Candrianto (2021:42)

menjelaskan bahwa, “*Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya*”.

Pengalaman penumpang menggunakan jasa transportasi udara terbilang sangat penting karena dapat digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan dari bandar udara. Berdasarkan dari definisi kepuasan diatas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan penumpang adalah suatu keadaan yang dirasakan penumpang setelah mengalami suatu kinerja dari produk/jasa dan membandingkan pelayanan yang diinginkan serta diharapkan penumpang sesuai dan dapat terpenuhi melalui produk/layanan tersebut. Kepuasan penumpang menyangkut komponen kepuasan harapan yang dimana kepuasan penumpang juga berarti sejauh mana anggapan penumpang terhadap pelayanan produk/jasa dalam memenuhi harapannya.

### **Definisi Pelayanan**

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam hal mewujudkan kepuasan kepada konsumen. Salah satu cara menentukan hasil pelayanan yang unggul yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien, dan cepat. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang baik juga pada konsumen, sehingga konsumen tersebut merasa diperhatikan keberadaannya oleh perusahaan. Pengukur keberhasilan suatu pelayanan dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan tersebut. Kepuasan konsumen yang menerima pelayanan tersebut dapat tercapai apabila konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkannya.

Kotler dan Keller (2012:356) dalam Sudarso (2016:55) menjelaskan bahwa, “*service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership in anything*” dari kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan suatu tindakan ataupun kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak yang lain dimana hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan juga tidak menghasilkan kepemilikan dari apa pun.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) digunakan dalam mengukur suatu pelayanan, yang maksudnya mengukur seberapa jauh perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap pelayanan tersebut. Kualitas suatu pelayanan tidak bisa diukur oleh pihak perusahaan, melainkan konsumen yang menerima pelayanan tersebut yang menentukan. Sehingga untuk mengukur kualitas pelayanan harus berdasarkan harapan serta kebutuhan konsumen untuk mewujudkan kepuasannya. Seperti kalimat Lewis dan Booms dalam Mu’ah & Masram (2014:75) mendefinisikan bahwa, “*Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan*”. Baik buruknya kualitas suatu pelayanan sangat bergantung pada kemampuan perusahaan jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Sedangkan Parasuraman dalam Mu’ah & Masram (2014:75) menerangkan bahwa, ada dua faktor yang paling penting dalam mempengaruhi kualitas suatu pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan/diterima/serta dipersepsikan konsumen (*perceived service*). Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa faktor utama dalam mempengaruhi kualitas pelayanan adalah jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas dari pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dari pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen, perusahaan memerlukan upaya untuk memenuhi keinginan konsumen dengan penyampaian yang tepat agar upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Dengan memberikan kualitas pelayanan

yang terbaik sesuai harapan dan kebutuhan konsumen, sangat diharapkan konsumen atau pengguna jasa tersebut merasa puas.

### **Definisi Terminal Bandar Udara**

Terminal bandar udara adalah bangunan di bandar udara yang dimana wilayah itu merupakan kegiatan pengguna angkutan udara berpindah dari transportasi darat ke fasilitas bandar udara lainnya yang nantinya akan memperbolehkan pengguna angkutan udara tersebut menaiki dan juga meninggalkan pesawat udara (Pendi, 2017:58). Di wilayah terminal bandar udara terjadi beberapa kegiatan yakni :

1. Proses penumpang yang akan naik ke pesawat udara maupun turun dari pesawat udara
2. Arus dari pengantar juga penjemput penumpang
3. Tempat dalam menangani dan mengurus bagasi (*cargo*)
4. Segala kegiatan administrasi yang berhubungan dengan penerbangan
5. Tempat pemeliharaan dan pengelola bandar udara

Terminal bandar udara tidak hanya melibatkan bangunan terminal itu saja, melainkan hampir melibatkan pada semua kegiatan juga kebutuhan yang ada di bandar udara, serta menjadi penghubung antara sisi darat dan sisi udara.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan metode survei. Populasi penelitiannya adalah seluruh penumpang yang pernah melakukan penerbangan domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Teknik sampling yang digunakan adalah *teknik probability sampling* cara *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Pengumpulan data penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner penelitian/angket. Kuesioner tersebut akan diberikan dan disebarkan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet. Kuesioner yang akan digunakan yaitu kuesioner tertutup yang dimana suatu model dari pernyataan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya akan memilih dari alternatif jawaban yang telah disediakan oleh penulis pada kuesioner dengan memilih salah satu jawaban tersebut yang dianggap sesuai dengan pendapatnya.

Analisis data merupakan langkah lanjutan setelah mendapatkan data dari responden yang terkumpul melalui kuesioner penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan analisis data deskriptif. Alat analisis data deskriptif pada penelitian ini menggunakan persentase yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan keberangkatan juga kedatangan terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal domestik yang telah diberikan oleh Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner yang berjumlah 30 butir pernyataan. Selanjutnya data ditabulasi, dihitung, dan dianalisis dengan bantuan *software MS Excel*. Hasil dari analisis data tersebut diperoleh rata-rata (*mean*) secara keseluruhan 4,50. Berikut adalah deskripsi dari hasil penelitian tersebut :

**Tabel 1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Penumpang**

Rentang Mean	Tingkat Kepuasan	Skor	%
1,00 – 2,00	Rendah	0	0
2,01 – 3,00	Sedang	0	0
3,01 – 4,00	Tinggi	17	17.0
4,01 – 5,00	Sangat Tinggi	83	83.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagian besar berada pada kategori tingkat kepuasan yang sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 83%, kemudian diikuti pada kategori tingkat kepuasan yang tinggi (puas) dengan persentase 17%, dan tidak ada pada kategori tingkat kepuasan yang sedang dan rendah.

Kepuasan penumpang pada terminal domestik oleh pelayanan yang diberikan oleh bandar udara. Beberapa pelayanan terminal domestik tersebut antara lain yaitu tempat parkir kendaraan, pemeriksaan keamanan penumpang dan bagasi (*security check*), pelayanan *check in*, pelayanan ruang tunggu keberangkatan (*boarding gate*), dan pelayanan bagasi. Deskripsi dari hasil penelitian masing-masing pelayanan terminal domestik diuraikan sebagai berikut :

#### Tempat Parkir Kendaraan

Hasil dari analisis data pada tempat parkir kendaraan tersebut diperoleh rata-rata (*mean*) secara keseluruhan 4,53. Berikut adalah deskripsi dari hasil penelitian tersebut :

**Tabel 2. Hasil Penelitian Tempat Parkir Kendaraan**

Rentang Mean	Tingkat Kepuasan	Skor	%
1,00 – 2,00	Rendah	0	0
2,01 – 3,00	Sedang	1	1.0
3,01 – 4,00	Tinggi	21	21.0
4,01 – 5,00	Sangat Tinggi	78	78.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan penumpang terhadap tempat parkir kendaraan di terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagian besar berada pada kategori tingkat kepuasan yang sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 78%, diikuti pada kategori tingkat kepuasan yang tinggi (puas) dengan persentase 21%, kemudian tingkat kepuasan yang sedang dengan persentase 1%, dan tidak ada pada kategori tingkat kepuasan yang rendah.

#### Pemeriksaan Keamanan Penumpang Dan Bagasi (*Security Check*)

Hasil dari analisis data pada pemeriksaan keamanan penumpang dan bagasi (*security check*) tersebut diperoleh rata-rata (*mean*) secara keseluruhan 4,52. Berikut adalah deskripsi dari hasil penelitian tersebut :

**Tabel 3. Hasil Penelitian Pemeriksaan Keamanan Penumpang Dan Bagasi (*Security Check*)**

Rentang Mean	Tingkat Kepuasan	Skor	%
1,00 – 2,00	Rendah	0	0
2,01 – 3,00	Sedang	2	2.0
3,01 – 4,00	Tinggi	22	22.0

4,01 – 5,00	Sangat Tinggi	76	76.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pemeriksaan keamanan penumpang dan bagasi (*security check*) di terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagian besar berada pada kategori tingkat kepuasan yang sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 76%, diikuti pada kategori tingkat kepuasan yang tinggi (puas) dengan persentase 22%, kemudian tingkat kepuasan yang sedang dengan persentase 2%, dan tidak ada pada kategori tingkat kepuasan yang rendah.

### Pelayanan *Check In*

Hasil dari analisis data pada pelayanan *check in* tersebut diperoleh rata-rata (*mean*) secara keseluruhan 4,46. Berikut adalah deskripsi dari hasil penelitian tersebut :

**Tabel 4. Hasil Penelitian Pelayanan *Check In***

Rentang Mean	Tingkat Kepuasan	Skor	%
1,00 – 2,00	Rendah	0	0
2,01 – 3,00	Sedang	3	3.0
3,01 – 4,00	Tinggi	22	22.0
4,01 – 5,00	Sangat Tinggi	75	75.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan pelayanan *check in* di terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagian besar berada pada kategori tingkat kepuasan yang sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 75%, diikuti pada kategori tingkat kepuasan yang tinggi (puas) dengan persentase 22%, kemudian tingkat kepuasan yang sedang dengan persentase 3%, dan tidak ada pada kategori tingkat kepuasan yang rendah.

### Pelayanan Ruang Tunggu Keberangkatan (*Boarding Gate*)

Hasil dari analisis data pada pelayanan *boarding gate* tersebut diperoleh rata-rata (*mean*) secara keseluruhan 4,51. Berikut adalah deskripsi dari hasil penelitian tersebut :

**Tabel 5. Hasil Penelitian Pelayanan *Boarding Gate***

Rentang Mean	Tingkat Kepuasan	Skor	%
1,00 – 2,00	Rendah	0	0
2,01 – 3,00	Sedang	0	0
3,01 – 4,00	Tinggi	25	25.0
4,01 – 5,00	Sangat Tinggi	75	75.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan pelayanan *boarding gate* di terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagian besar berada pada kategori tingkat kepuasan yang sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 75%, kemudian diikuti pada kategori tingkat kepuasan yang tinggi (puas) dengan persentase 25%, dan tidak ada pada kategori tingkat kepuasan yang sedang dan rendah.

### Pelayanan Bagasi

Hasil dari analisis data pada pelayanan bagasi tersebut diperoleh rata-rata (*mean*) secara keseluruhan 4,48. Berikut adalah deskripsi dari hasil penelitian tersebut :

**Tabel 6. Hasil Penelitian Pelayanan Bagasi**

Rentang Mean	Tingkat Kepuasan	Skor	%
1,00 – 2,00	Rendah	0	0
2,01 – 3,00	Sedang	0	0
3,01 – 4,00	Tinggi	22	22.0
4,01 – 5,00	Sangat Tinggi	78	78.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan pelayanan bagasi di terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagian besar berada pada kategori tingkat kepuasan yang sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 78%, kemudian diikuti pada kategori tingkat kepuasan yang tinggi (puas) dengan persentase 22%, dan tidak ada pada kategori tingkat kepuasan yang sedang dan rendah.

Dari hasil penelitian ini diperoleh secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, sebagian besar berada pada kategori tingkat kepuasan yang sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 83%. Dari hal tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya secara umum sudah baik serta dapat diterima oleh sebagian besar penumpang. Hal ini dapat ditunjukkan juga dari banyaknya tanggapan kepuasan yang sangat tinggi dari penumpang terhadap masing-masing pelayanan yang tersedia di terminal domestik. Pelayanan yang baik tersebut dimaksudkan dengan kelengkapan fasilitas yang tersedia, kebersihan dan kenyamanan pada area tersebut, kemudahan penumpang mendapatkan informasi, dan juga kerapian serta kesopanan dari staf penerbangan yang bekerja di terminal domestik.

### Kesimpulan

Hasil penelitian disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berada pada kategori tingkat kepuasan yang sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 83%. Kemudian diikuti dengan tingkat kepuasan pada tiap aspek pelayanan yang tersedia di terminal domestik antara lain tingkat kepuasan penumpang pada tempat parkir kendaraan berada pada kategori sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 78%, tingkat kepuasan penumpang pada pemeriksaan keamanan penumpang dan bagasi (*security check*) berada pada kategori sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 76%, tingkat kepuasan penumpang pada pelayanan *check in* berada pada kategori sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 75%, tingkat kepuasan penumpang pada pelayanan ruang tunggu keberangkatan (*boarding gate*) berada pada kategori sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 75%, dan yang terakhir tingkat kepuasan penumpang pada pelayanan bagasi berada pada kategori sangat tinggi (sangat puas) dengan persentase 78%.

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, saran pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Pengelola Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya perlu mempertahankan secara konsisten terhadap tiap pelayanan yang telah memberikan kepuasan kepada penumpang domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
2. Pengelola Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya perlu meninjau secara rutin dan berkala terhadap pelayanan terminal domestik agar dapat mengetahui tiap hal yang diinginkan juga dibutuhkan oleh penumpang, sehingga hal tersebut dapat memberikan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya secara keseluruhan dan maksimal.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian dari ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan juga referensi penelitian dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian tentang analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

#### Daftar Pustaka

- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
- Darus, M., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang. *Prosiding Seminar Pelayaran Dan Teknologi Terapan*, 2(1), 47–55.
- Mu'ah, & Masram. (2014). *LOYALITAS PELANGGAN Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zitama Publisher.
- Pendi, P. (2017). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Subekti, S. (2017). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 29(2), 277–288.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudarto, F., Kristiadi, D. P., & Hidayat, W. (2021). *Metode Kuantitatif Mengukur Kepuasan Pengguna Web Kampus*. Lakeisha.
- Undang-Undang No.1 Tahun 2009*.