Kepuasan Penumpang dalam Perspektif Kualitas Layanan, Aksesibilitas, dan Fasilitas: Studi Kasus Bandar Udara Internasional (YIA) Yogyakarta

Diyan Putranto¹, Theresa Adventiara Gantara²
Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata dan Logistik Lentera Mondial
Email : diyanputranto@lemondial.ac.id ; gantaritiara@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) melalui perspektif kualitas layanan, aksesibilitas, dan fasilitas menggunakan metode kualitatif. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih 20 responden yang dianggap memiliki informasi relevan terkait pengalaman mereka sebagai pengguna bandara. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif untuk mengungkap makna di balik fenomena yang diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang konsisten, aksesibilitas yang mudah, dan fasilitas yang memadai merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan penumpang. Studi ini memberikan wawasan penting bagi pengelola bandara untuk meningkatkan strategi pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengguna. Kesimpulannya, pendekatan kualitatif ini berhasil mengidentifikasi elemen-elemen kunci dalam meningkatkan pengalaman penumpang di YIA.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kualitas Layanan, Aksesibilitas, Fasilitas, Purposive Sampling

ABSTRACT

This study aims to explore passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport (YIA) through the lens of service quality, accessibility, and facilities, employing a qualitative methodology. Purposive sampling was used to select 20 respondents deemed to possess relevant insights into their experiences as airport users. Data was collected through in-depth interviews and participant observation to uncover the underlying meanings of the observed phenomena. The research results indicate that consistent service quality, ease of accessibility, and adequate facilities are key factors influencing passenger satisfaction. This study provides important insights for airport management to enhance service strategies to meet user needs. In conclusion, this qualitative approach successfully identified the essential elements for improving the passenger experience at YIA.

Keywords: Passenger Satisfaction, Service Quality, Accessibility, Facilities, Purposive Sampling

PENDAHULUAN

Penggunaan bandar udara sebagai moda transportasi telah menjadi bagian esensial dari kehidupan masyarakat modern. Bandar udara berfungsi tidak hanya sebagai pusat perpindahan penumpang dan barang, tetapi juga sebagai pintu gerbang utama bagi suatu negara dalam era globalisasi. Keberadaan bandar udara yang efisien dan berkualitas menjadi pilar penting dalam mendukung perkembangan ekonomi, pariwisata, dan hubungan internasional (Napitupulu, Aptakusuma, & Kardi, 2024). Oleh karena itu, kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh bandar udara sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan penumpang.

Kepuasan penumpang di bandar udara dipengaruhi oleh banyak faktor, tidak hanya kecepatan dan ketepatan jadwal penerbangan. Faktor-faktor lain seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, pelayanan informasi, keamanan, dan keramahan staf juga berperan penting (Syaputra & Alfani, 2019). Pengalaman penumpang di bandar udara mencakup berbagai tahapan, mulai dari proses check-in hingga pengambilan bagasi. Setiap tahap ini dapat mempengaruhi kesan keseluruhan penumpang terhadap bandar udara tersebut.

Tingkat kepuasan penumpang yang tinggi memiliki dampak luas bagi bandar udara. Pertama, kepuasan tinggi dapat meningkatkan kesadaran dan loyalitas penumpang terhadap bandar udara. Penumpang yang puas cenderung memilih bandar udara yang sama untuk penerbangan berikutnya dan mungkin merekomendasikan bandar udara tersebut kepada orang lain (Jumawan & Susanto, 2022). Menurut penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan yang optimal di bandara dapat menciptakan kepuasan penumpang yang lebih baik (Sensuse & Prayoga, 2012). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas bagi pengelola bandara.

Dalam konteks ini, Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) merupakan studi kasus yang menarik untuk dianalisis. YIA telah beroperasi sejak tahun 2019 dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan transportasi udara di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya. Dengan fasilitas modern dan layanan yang ditawarkan, penting untuk mengevaluasi bagaimana elemen-elemen ini berkontribusi terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di YIA dengan fokus pada kualitas layanan, aksesibilitas, dan fasilitas.

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode purposive sampling untuk memilih 20 responden yang memiliki pengalaman menggunakan layanan di YIA. Melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif, penelitian ini akan mengungkap makna di balik pengalaman penumpang serta memberikan wawasan tentang aspek-aspek mana yang perlu ditingkatkan.

Kualitas layanan di bandar udara mencakup beberapa dimensi penting seperti kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi ini saling terkait dan berkontribusi pada persepsi keseluruhan tentang kualitas layanan (Bogicevic, Yang, Bilgihan, & Bujisic, 2013). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dan terawat dengan baik dapat meningkatkan kepuasan penumpang secara signifikan (Syaputra & Alfani, 2019). Misalnya, aksesibilitas fasilitas seperti toilet bersih, area tunggu nyaman, serta koneksi internet yang baik sangat mempengaruhi pengalaman pengguna.

Selain itu, pelayanan informasi yang cepat dan akurat juga merupakan aspek krusial dalam menciptakan kepuasan penumpang. Penumpang cenderung merasa lebih tenang ketika mereka mendapatkan informasi yang jelas mengenai penerbangan mereka (Jumawan & Susanto, 2022). Oleh karena itu, pengelola bandara perlu memastikan bahwa staf mereka dilatih untuk memberikan informasi dengan cara yang ramah dan efisien.

Kepuasan penumpang bukan hanya berdampak pada reputasi bandar udara tetapi juga pada kinerja ekonomi secara keseluruhan. Bandara yang mampu menyediakan pengalaman positif bagi penumpangnya akan lebih berhasil dalam menarik lebih banyak pengguna jasa serta meningkatkan pendapatan dari sektor pariwisata (Sensuse & Prayoga, 2012). Dengan meningkatnya jumlah wisatawan domestik dan internasional ke Yogyakarta, penting bagi YIA untuk terus beradaptasi dan meningkatkan layanannya agar tetap kompetitif.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Temuan dari studi ini akan menjadi acuan bagi pengelola bandara untuk merumuskan strategi peningkatan layanan agar dapat memenuhi harapan penumpang serta meningkatkan daya saing dalam industri penerbangan.

Melalui pendekatan kualitatif ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan mendalam mengenai pengalaman penumpang serta rekomendasi praktis untuk perbaikan layanan di masa depan. Penelitian ini juga akan memberikan dasar bagi studi lebih lanjut tentang kepuasan penumpang di sektor penerbangan Indonesia secara umum.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) dengan fokus pada kualitas layanan, aksesibilitas, dan fasilitas. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan kesempatan untuk menggali pengalaman dan persepsi penumpang secara mendalam, sehingga dapat memahami konteks dan nuansa yang mungkin tidak terungkap dalam penelitian kuantitatif (Creswell, 2017). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam "mengapa" dan "bagaimana" penumpang merasakan kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap layanan di bandara (Bryman, 2012).

Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian terdiri dari 20 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan juga 10 karyawan YIA. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memilih partisipan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian (Patton, 2015). Kriteria pemilihan responden meliputi frekuensi penggunaan YIA, jenis penerbangan (domestik atau internasional), serta latar belakang demografis yang beragam. Hal ini bertujuan untuk menciptakan variasi dalam pengalaman pengguna jasa bandara, sehingga hasil penelitian dapat lebih representatif dan komprehensif. Selain itu, pemilihan 10 karyawan dari berbagai bagian di YIA bertujuan untuk mendapatkan perspektif internal mengenai penyediaan layanan dan tantangan yang dihadapi.

Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (deep interview) yang dilakukan secara tatap muka atau melalui platform daring, tergantung pada kenyamanan responden. Setiap wawancara dirancang untuk berlangsung antara 30 hingga 60 menit, memberikan ruang bagi responden untuk berbagi pengalaman dan pandangan mereka secara terbuka (Seidman, 2013). Wawancara dimulai dengan pertanyaan pembuka yang bersifat umum untuk menciptakan suasana nyaman sebelum beralih ke topik-topik yang lebih spesifik terkait kualitas layanan, aksesibilitas, dan fasilitas di YIA. Panduan wawancara semi-terstruktur digunakan untuk memastikan semua topik relevan tercakup sambil tetap memberikan fleksibilitas bagi responden untuk berbagi pengalaman mereka secara mendalam (Rubin, 2012)..

Analisis Data

Setelah pengumpulan data selesai, rekaman wawancara akan ditranskrip dan dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Proses ini melibatkan pengkodean data untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pengalaman responden (Braun, 2006). Peneliti akan mencari pola dan hubungan antara tema-tema tersebut serta membandingkan hasil analisis dengan literatur yang ada untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang kepuasan penumpang. Analisis data dilakukan secara iteratif, dengan kembali ke transkrip wawancara untuk memastikan interpretasi yang akurat dan komprehensif (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

Etika Penelitian

Penelitian ini akan mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian. Sebelum wawancara dilakukan, semua responden akan diberikan informasi mengenai tujuan penelitian dan cara data akan digunakan. Responden juga diminta untuk memberikan persetujuan tertulis sebelum partisipasi mereka dicatat. Kerahasiaan identitas responden akan dijaga dengan baik, dan data yang dikumpulkan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) dengan fokus pada fasilitas ruang tunggu, aksesibilitas, dan dampaknya terhadap kepuasan penumpang. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 20 penumpang dan beberapa karyawan bandara, serta observasi langsung di area ruang tunggu. Analisis dilakukan berdasarkan data yang terkumpul dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dikaitkan dengan studi relevan lainnya (UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009).

Kualitas Fasilitas Ruang Tunggu

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas penumpang memberikan penilaian positif terhadap kebersihan ruang tunggu. Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa kebersihan merupakan faktor penting dalam menciptakan kesan positif bagi penumpang (Andaleeb, 1994). Namun, kritik muncul terkait ketersediaan kursi yang seringkali tidak mencukupi, terutama saat jam-jam sibuk penerbangan. Keluhan ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara kapasitas ruang tunggu dengan jumlah penumpang pada waktu-waktu tertentu.

Selain itu, kenyamanan suhu ruangan dan ketersediaan fasilitas pengisi daya baterai (charging station) juga menjadi perhatian penumpang. Beberapa responden mengeluhkan suhu ruangan yang kurang nyaman, terutama saat cuaca panas. Fasilitas pengisi daya baterai (charging station) juga dinilai kurang memadai, sehingga penumpang kesulitan untuk mengisi daya perangkat elektronik mereka. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kebersihan terjaga, aspek kenyamanan dan fungsionalitas fasilitas perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kurniawati et al. (2016) yang menekankan pentingnya kenyamanan fasilitas fisik terhadap kepuasan penumpang di bandara (Kurniawati, 2016).

Di sisi lain, ketersediaan akses internet (Wi-Fi) gratis dan informasi jadwal penerbangan yang jelas diapresiasi oleh penumpang. Keberadaan fasilitas tambahan seperti toilet yang bersih, mushola, dan area bermain anak juga memberikan nilai tambah bagi pengalaman penumpang. Ulasan ini juga mengonfirmasi kondisi dan ketersediaan fasilitas ini, menunjukkan bahwa fasilitas tambahan memberikan nilai tambah untuk para penumpang.

Aksesibilitas

Aksesibilitas menjadi isu penting yang muncul dalam wawancara, terutama bagi penumpang dengan keterbatasan mobilitas. Beberapa responden yang menggunakan kursi roda atau memiliki kesulitan berjalan menyampaikan apresiasi terhadap tersedianya fasilitas seperti lift dan eskalator. Namun, keluhan muncul mengenai kurangnya rambu-rambu yang jelas untuk menunjukkan arah ke fasilitas-fasilitas tersebut, terutama bagi penumpang yang baru pertama kali menggunakan YIA. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas aksesibilitas tersedia, kemudahan dalam menemukan dan menggunakannya masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, aksesibilitas transportasi menuju dan dari bandara juga menjadi perhatian. Beberapa responden mengeluhkan biaya transportasi yang relatif mahal dan kurangnya pilihan transportasi umum yang memadai. Kondisi ini dapat menjadi hambatan bagi penumpang yang ingin menggunakan YIA, terutama bagi mereka yang memiliki anggaran terbatas. Aksesibilitas ini juga dikonfirmasi pada jawaban responden yang menunjukkan masih diperlukannya pengembangan terkait pilihan transportasi umum.

Kualitas Pelayanan Publik dari Perspektif Karyawan

Wawancara dengan karyawan YIA memberikan wawasan mengenai upaya yang dilakukan oleh pihak bandara dalam menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas ruang tunggu. Karyawan yang bertugas dalam pemeliharaan kebersihan menyatakan bahwa mereka secara rutin membersihkan area ruang tunggu dan memastikan fasilitas berfungsi dengan baik. Sementara itu, karyawan yang bertugas dalam pelayanan informasi mengungkapkan bahwa mereka selalu berusaha memberikan informasi yang akurat dan membantu kepada penumpang. Kualitas ini harus terus dijaga dan ditingkatkan agar pelayanan publik tetap menjadi yang utama.

Namun, karyawan juga mengakui adanya kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal, seperti keterbatasan sumber daya dan koordinasi antar bagian. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada upaya individu karyawan, tetapi juga pada dukungan manajemen dan koordinasi yang efektif. Koordinasi ini memerlukan perencanaan dan pelaksanaan yang tepat agar sumber daya yang terbatas dapat digunakan secara efisien.

Observasi Lapangan

Hasil observasi lapangan mengkonfirmasi beberapa temuan dari wawancara. Kebersihan ruang tunggu secara umum terjaga dengan baik, meskipun terdapat beberapa titik yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Ketersediaan kursi bervariasi tergantung pada waktu dan lokasi, namun secara umum terasa kurang memadai saat jam-jam sibuk. Observasi juga menunjukkan bahwa kondisi kebersihan ini perlu terus diawasi dan ditingkatkan pada area-area yang kurang diperhatikan.

Fasilitas tambahan seperti toilet, mushola, dan area bermain anak terlihat terawat dengan baik dan sering digunakan oleh penumpang. Namun, fasilitas pengisi daya baterai terlihat kurang memadai dan seringkali dipenuhi oleh penumpang yang ingin mengisi daya perangkat mereka. Fasilitas pengisi daya baterai adalah salah satu fasilitas yang sering digunakan karena kebutuhan penumpang pada era digital yang menuntut gadget selalu aktif.

Analisis dan Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang di YIA dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, termasuk kualitas fasilitas ruang tunggu, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik.

Kualitas Fasilitas Ruang Tunggu: Kebersihan ruang tunggu yang terjaga merupakan poin positif yang perlu dipertahankan. Namun, masalah ketersediaan kursi dan kenyamanan suhu ruangan perlu segera diatasi. Peningkatan kapasitas ruang tunggu, penambahan fasilitas pengisi daya baterai, dan perbaikan sistem pendingin ruangan dapat meningkatkan kepuasan penumpang secara signifikan.

Aksesibilitas: Kemudahan aksesibilitas, terutama bagi penumpang dengan keterbatasan mobilitas, merupakan aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Peningkatan rambu-rambu yang jelas dan mudah dipahami, serta penambahan pilihan transportasi yang terjangkau, dapat meningkatkan pengalaman penumpang secara keseluruhan. Peningkatan ini membutuhkan investasi dan perencanaan yang matang.

Kualitas Pelayanan Publik: Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada upaya individu karyawan, tetapi juga pada dukungan manajemen dan koordinasi yang efektif. Pelatihan karyawan, peningkatan komunikasi antar bagian, dan penyediaan sumber daya yang memadai dapat membantu karyawan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang. Pelatihan yang berkesinambungan dan dukungan sumber daya yang cukup akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005), yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti Fisik), Empathy (Empati), dan Responsiveness (Responsivitas). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa YIA perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada semua dimensi SERVQUAL untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memberikan implikasi manajerial yang signifikan bagi pengelola YIA. Berdasarkan analisis data kualitatif, Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, dan teori SERVQUAL, beberapa rekomendasi dapat diajukan:

1. Peningkatan Kapasitas dan Kenyamanan Ruang Tunggu: Melakukan evaluasi terhadap kapasitas ruang tunggu dan menambah jumlah kursi, terutama pada jam-jam sibuk penerbangan. Memperbaiki sistem pendingin ruangan dan memastikan suhu ruangan tetap nyaman bagi penumpang.
2. Peningkatan Aksesibilitas: Menambahkan rambu-rambu yang jelas dan mudah dipahami untuk menunjukkan arah ke fasilitas-fasilitas penting di bandara. Memastikan fasilitas aksesibilitas berfungsi dengan baik dan mudah digunakan oleh penumpang dengan keterbatasan mobilitas. Berkoordinasi dengan penyedia transportasi untuk meningkatkan pilihan transportasi yang terjangkau menuju dan dari bandara.
3. Peningkatan Fasilitas Pengisi Daya Baterai: Menambah jumlah fasilitas pengisi daya baterai dan memastikan lokasinya mudah diakses oleh penumpang.
4. Peningkatan Pelatihan Karyawan: Memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai standar pelayanan yang baik, komunikasi yang efektif, dan cara menangani keluhan penumpang.
5. Peningkatan Komunikasi dan Koordinasi: Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar bagian untuk memastikan informasi yang diberikan kepada penumpang akurat dan tepat waktu.
6. Evaluasi Berkala: Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Survei kepuasan pelanggan dan mystery shopping dapat digunakan sebagai metode evaluasi.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan YIA dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kepuasan penumpang, dan menjadi bandara yang lebih kompetitif dan berdaya saing di

tingkat nasional maupun internasional. Selain itu, YIA juga dapat berkontribusi pada pengembangan pariwisata di Yogyakarta dan sekitarnya dengan memberikan pengalaman yang positif bagi para wisatawan. Sesuai dengan UU No 25. pelayanan publik, peningkatan pelayanan publik dan kualitas fasilitas secara berkesinambungan akan mendukung kemajuan daerah Yogyakarta dan memberikan citra positif bagi Indonesia di mata internasional.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) dengan fokus pada fasilitas ruang tunggu, aksesibilitas, dan dampaknya terhadap kepuasan penumpang. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali pengalaman dan persepsi penumpang serta perspektif karyawan bandara terkait dengan layanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan penumpang di YIA dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Kualitas fasilitas ruang tunggu, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik merupakan elemen kunci yang berkontribusi pada pengalaman keseluruhan penumpang. Meskipun kebersihan ruang tunggu mendapatkan apresiasi positif, ketersediaan kursi yang tidak memadai pada jam-jam sibuk, kenyamanan suhu ruangan, dan fasilitas pengisi daya baterai yang kurang memadai menjadi perhatian utama.

Aspek aksesibilitas juga memegang peranan penting. Meskipun fasilitas untuk penumpang dengan keterbatasan mobilitas tersedia, kurangnya rambu-rambu yang jelas dan pilihan transportasi yang terjangkau menjadi hambatan. Peningkatan signage dan penyediaan alternatif transportasi yang lebih ekonomis dapat meningkatkan inklusivitas dan kenyamanan bagi semua penumpang.

Kualitas pelayanan publik dari perspektif karyawan bandara menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun, keterbatasan sumber daya dan koordinasi antar bagian menjadi kendala yang perlu diatasi. Dukungan manajemen yang kuat dan peningkatan koordinasi antar bagian dapat meningkatkan efektivitas pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL, yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness. YIA perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada semua dimensi SERVQUAL untuk mencapai tingkat kepuasan penumpang yang optimal. Hal ini mencakup peningkatan kapasitas ruang tunggu, perbaikan sistem pendingin ruangan, penambahan fasilitas pengisi daya baterai, peningkatan rambu-rambu yang jelas, dan penyediaan transportasi yang lebih terjangkau.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola YIA untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan penumpang. Rekomendasi yang diajukan, seperti peningkatan kapasitas ruang tunggu, peningkatan aksesibilitas, peningkatan fasilitas pengisi daya baterai, peningkatan pelatihan karyawan, dan peningkatan komunikasi serta koordinasi, dapat menjadi panduan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, YIA dapat menjadi bandara yang lebih kompetitif dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang tidak hanya akan meningkatkan citra bandara, tetapi juga memberikan kontribusi positif pada pengembangan pariwisata di Yogyakarta dan sekitarnya. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan bandara, yang mencakup fasilitas fisik, aksesibilitas, dan interaksi manusiawi antara karyawan dan penumpang. Peningkatan yang berkelanjutan pada semua aspek ini akan memastikan pengalaman yang positif dan berkesan bagi setiap penumpang yang menggunakan YIA.

References

- Andaleeb, S. S. (1994). Technical assistance to improve public service quality in developing countries. *International Journal of Public Administration*, 17(1), 127-152.
- Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2013). Evaluate the service Quality Of Sam Ratulangi International Airport. *Unsrat*, 3.
- Braun, V. &. (2006). Using thematic analysis in psychology. . *Qualitative Research in Psychology*, , 3(2), 77-101.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. . Sage Publication, 4.
- Jumawan, J., & Susanto, P. C. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 2.
- Kurniawati, M. K. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 3(2), 125-134.
- Napitupulu, I., Aptakusuma, H., & Kardi, K. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 236-241.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-SERVQUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Rubin, H. J. (2012). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Sage publications.
- Seidman, I. (2013). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences*. Teachers College Press.
- Sensuse, D. I., & Prayoga, S. H. (2012). ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BERBASIS WEB DENGAN MENGADOPSI MODEL KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION). *Jurnal Sistem Informasi*, 70-79.
- Syaputra, A., & Alfani, A. B. (2019). 2 Applying Just-In-Time Principles: Efisiensi Operasional Cargo Di Bandar Udara Perin. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 51-57.