

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bandara Djalaludin Gorontalo, maka peneliti mengemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa berdasarkan bukti langsung (*tangibility*) pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bandara Djalaludin Gorontalo seperti: Tampilan eksterior dan interior terminal bandara sudah baik dengan menampilkan berbagai pakaian dan kerajinan khas daerah, kebersihan dan kesejukan terminal bandara yang masih perlu dibenahi, dan kapasitas terminal bandara yang perlu penambahan.
2. Kualitas pelayanan dilihat dari segi kehandalan (*realibility*) yaitu: keterampilan petugas bandar udara sudah baik, kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi sudah baik dan fasilitas dan peralatan bandar udara perlu pengelolaan berkala dari pihak bandara.
3. Kualitas pelayanan ditinjau dari segi daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu: kejelasan informasi untuk penumpang sudah baik, kecepatan pelayanan petugas keamanan sudah baik dan kecepatan pelayanan check in dan *Passenger Service Charge* (PSC) atau Retribusi

PJP2U masih terdapat keterlambatan yang disebabkan oleh terbatasnya ruangan dan banyaknya barang bawaan dari penumpang.

Secara singkat dapat disimpulkan bahwa pihak Bandara Djalaludin Gorontalo telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dalam hal kualitas penyediaan jasa penerbangan kepada penumpang, walaupun masih terdapat kekurangan yang akan diperbaiki dimasa yang akan datang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Disarankan di masa akan datang, penerapan kualitas pelayanan oleh Bandara Djalaludin Gorontalo yang utama adalah memperbaiki *runway* atau landasan pacu agar pesawat yang berukuran besar dapat menggunakannya sehingga volume penumpang dapat bertambah.
2. Mengingat fungsi bandara sangat penting dan peralatan yang digunakan sangat vital, untuk itu dalam pengoperasiannya dibutuhkan peralatan yang canggih guna menghasilkan ketelitian yang baik demi terciptanya peningkatan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang.
3. Disarankan agar para pegawai dan teknisi Bandara Djalaludin Gorontalo, senantiasa meningkatkan kompetensi dan profesionalitas

dalam memberikan pelayanan yang cepat dan ramah terhadap penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri.** 2011. *Pelayanan Public “kompetisi dan komitmen aparat dalam pelayanan perizinan terpadu”*. Jakarta: PT Pustaka Indonesia Press.
- Arishuta, D.** 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Gramedia pustaka.
- Dekker, A. Steven,** 2001. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Gaspersz, Vincent,** 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Heskett, Robert,** 1990. *Service Profit Chain Model*. Prentice Hall, California Press.
- Kirom, Bahrun Dr,** 2012. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung, Penerbit Pustaka Reka Cipta.
- Moleong, J.Lexi.** 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Marcel, Davidson,** 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Margaretha,** 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta, Penerbit Mandar Maju.
- Moenir H.A.S,** 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari.** 1993, *Metode Penelitian Sosial*.Jogjakarta, Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A. Valerie,** 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Peter, J.H., 2003. *Service Management in Managing The Image*. Jakarta, Trisakti University.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung, Penerbit Alfabeta.

Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.

Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.

Sunyotho, Usman, 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jogjakarta, Penerbit Pustaka Pelajar.

Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Jakarta, Pustaka Delapratasa.

Zeithaml, Bitner, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.

Undang-Undang Nomor RI 1 Tahun 2009, tentang Penerbangan.