

# Analisis Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Kota Malang

**Bima Wahyu Ramadhani**

Prodi D4 Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Teguh Ariebowo**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstract:** Air transportation has an important role in providing transportation services for the transportation of people and goods between one airport and another, which is located connecting one country to another by using airplanes through flight routes (flight routes). The role of the airport as an air transportation infrastructure that continues to grow, is not only a symbol of transportation but also a symbol of the economy. The author raises the title of the thesis about "Analysis of Passenger Interests at Abdul Rachman Saleh Airport, Malang City ". This airport is quite interesting to research because it has very minimal flight routes, with only two flight routes. This research uses mixed methods or combination methods which combine quantitative methods and qualitative methods. The type of data used is secondary data. The results of this study cover the quality of service to the interests of passengers at Abdul Rachman Saleh Airport, Malang City, by conducting a trial of a questionnaire instrument that collects 15 questions that are disclosed to 30 respondents. Of the 15 questions, there are 13 valid questionnaire questions and 2 invalid ones.

**Keywords:** Service Quality

**Abstrak:** Transportasi udara memiliki peran penting dalam menyediakan jasa pelayanan transportasi untuk pengangkutan manusia dan barang antar bandar udara yang satu dengan bandar udara yang lain, yang letaknya menghubungkan antar satu negara dengan negara lain dengan menggunakan pesawat udara melalui jalur penerbangan (rute penerbangan). Peran bandar udara tersebut sebagai prasarana transportasi udara terus berkembang, tak hanya menjadi sebuah simbol transportai tetapi juga menjadi sebuah simbol ekonomi. Penulis mengangkat judul skripsi tentang "Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Kota Malang" . Bandar udara tersebut cukup menarik untuk diteliti karena memiliki rute penerbangan yang sangat minim yang hanya memiliki dua rute penerbangan. Penelitian ini menggunakan mixed methods atau metode kombinasi yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Hasil dari penelitian ini mencakup terkait dengan kualitas pelayanan terhadap minat penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Kota Malang degan dilakukan uji coba instrumen kuisioner yang berjumlah 15 butir pertanyaan yang dibagikan kepada 30 responden. Dari 15 butir pertanyaan tersebut terdapat 13 soal kuisioner yang valid dan 2 yang tidak valid.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Transportasi udara mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan jasa pelayanan transportasi untuk pengangkutan manusia dan barang antara bandar udara yang satu ke bandar udara yang lain, antara bandar udara asal ke bandar udara tujuan yang berjauhan letaknya dalam suatu negara ataupun antar negara, menggunakan sarana pesawat udara melalui alur (rute) penerbangan. Seperti sarana transportasi darat dan laut, transportasi udara telah mampu mengatasi hambatan jarak, ruang, dan waktu. Hambatan jarak sudah teratasi, karena jarak antar bandar udara yang jauh letaknya terasa sudah menjadi dekat yang dilakukan dengan menggunakan pesawat udara. Hambatan ruang sudah dapat diatasi karena pemindahan manusia

dan barang dari suatu bandar udara ke bandar udara yang lain yang berbeda lokasinya dapat dilakukan dengan baik. Dan hambatan waktu dapat diatasi karena pesawat udara memiliki keunggulan telah melaksanakan fungsinya dengan berkecepatan tinggi (Adisasmita, 2012).

Peran bandar udara sebagai prasarana transportasi udara terus berkembang, tak hanya menjadi sebuah simpul transportasi tetapi juga menjadi sebuah simpul ekonomi. Peran baru ini terjadi karena keberadaan bandar udara dapat menawarkan kecepatan, efisiensi, efektifitas, dan efisiensi dalam pergerakan dan biaya sehingga dapat menarik kegiatan bisnis, komersial, dan industri (bernilai tinggi).

Dalam posisi ini, bandar udara tak hanya menjadi stimulus pertumbuhan bisnis jasa penerbangan saja, tetapi dapat menjadi penggerak perekonomian suatu wilayah. Karena secara umum dapat mempermudah hubungan antar pihak atau instansi, fasilitas manufaktur dan distribusi yang sensitif terhadap waktu dan biaya, fasilitas perhotelan, fasilitas perdagangan dan bangunan perkantoran yang memerlukan kemudahan akses untuk menjangkau transportasi udara bagi para eksekutif dan profesional (Mora & Murtadho, 2015).

Kota Malang terletak ditengah-tengah Kabupaten Malang dan sisi selatan Pulau Jawa. Kota ini memiliki luas sebesar 145,28 Km<sup>2</sup>. Kota ini dibatasi oleh Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso di sisi utara; Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang di sisi timur; Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji di sisi selatan; dan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau di sisi barat yang semuanya merupakan kecamatan di Kabupaten Malang (Yosritzal, M. T, 2006).

Bagian-bagian Kota Malang memiliki kekhasan sendiri sehingga memiliki kecocokan tersendiri dalam berbagai aktivitas. Bagian selatan Kota Malang merupakan dataran tinggi yang cukup luas sehingga cocok untuk industri; bagian utara merupakan dataran tinggi yang subur sehingga cocok untuk pertanian; bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur; dan bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas dan kini menjadi daerah pendidikan (Yosritzal, M. T, 2006).

Kota Malang dilalui oleh salah satu sungai terpanjang di Indonesia serta terpanjang kedua di Pulau Jawa setelah Bengawan Solo, yaitu Sungai Brantas yang mata airnya terletak di lereng Gunung Arjuno di sebelah barat laut kota. Sungai kedua terpanjang di Malang adalah Sungai Metro yang melalui Kota Malang di Kelurahan Karangbesuki, Kecamatan Sukun (Yosritzal, M. T, 2006).

Kota Malang terletak di dataran tinggi. Kota ini terletak pada ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan air laut. Titik tertinggi kota ini berada di Citra Garden City Malang, sebuah kota mandiri, sedangkan wilayah terendah Kota Malang berada di Kawasan Dieng (Yosritzal, M. T, 2006)

Kota Malang dikelilingi oleh beberapa gunung serta pegunungan. Kota ini dikelilingi oleh Gunung Arjuno di sebelah utara; Gunung Semeru dan Gunung Bromo di sebelah timur Gunung Kawi dan Gunung Panderman di sebelah barat (Yosritzal, M. T, 2006)

Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan sarana dan prasarana transportasi dapat mendorong pengembangan konektivitas antar wilayah sehingga dapat mempercepat terwujudnya suatu wilayah dengan hasil pembangunan dan kesejahteraan yang dapat dinikmati secara merata oleh seluruh masyarakat. Dalam konteks inilah keberadaan transportasi udara untuk kota Malang berperan sangat penting untuk menghubungkan seluruh kawasannya. Oleh karena itu Kota Malang membutuhkan sebuah sarana dan prasarana transportasi yang dapat meningkatkan tingkat aksesibilitas sehingga dapat mendorong pengembangan konektivitas, antara Kota Malang dengan kota/ kabupaten lainnya. Sarana dan prasarana transportasi yang dimaksud adalah sistem transportasi udara (Yosritzal, M. T, 2006).

Selain dari kualitas dan pelayanan, harga merupakan hal terpenting dalam peningkatan penjualan sesuai dengan kebutuhan penumpang, dimana harga sangat menentukan tingkat suatu barang serta jasa.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diangkat judul penelitian yakni “Analisis Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Kota Malang”.

Penelitian ini menitik beratkan pembahasan pada kemampuan dasar yang dimiliki suatu bandar udara dan hubungannya terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara sehingga dapat jadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para penumpang maka penelitian ini sangat relevan untuk dilakukan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Landasan Teori**

#### **1. Bandar Udara**

##### **a. Definisi Bandar Udara**

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau *helipad* (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya seperti bangunan terminal dan hangar (Adisasmita, 2012).

Menurut (Adisasmita, 2012) Bandar Udara yang juga populer disebut dengan istilah airport adalah sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan

helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau *helipad* ( untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar. Serta pengertian lainnya menyebutkan bandara dengan tempat dimana pengunjung atau penumpang pesawat melakukan perjalanan melalui udara mulai dari berangkat (*Departure*) sampai tiba di daerah tujuan (*Arrival*) dimana pesawat udara biasanya mendarat atau lepas landas.

Menurut Adisamita, 2012, Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Pada masa awal penerbangan, bandara hanyalah sebuah tanah lapang berumput yang bisa didarati pesawat dari arah mana saja tergantung arah angin. Di masa Perang Dunia I, bandara mulai dibangun permanen seiring meningkatnya penggunaan pesawat terbang dan landas pacu mulai terlihat seperti sekarang. Setelah perang, bandara mulai ditambahkan fasilitas komersial untuk melayani penumpang. Dimasa modern, bandara bukan hanya tempat untuk naik dan turun pesawat. Dalam perkembangannya, berbagai fasilitas ditambahkan seperti toko-toko, restoran, pusat kebugaran, dan butik-butik merek ternama apalagi di bandara-bandara baru

Menurut Warsito (2017) bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara, disamping itu untuk mendarat dan lepas landas, juga sebagai tempat 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 penunjang lainnya.

Bagian khusus yang terdapat pada bandar udara disebut aerodrome, yang didefinisikan sebagai suatu kawasan (termasuk didalamnya terdapat bangunan, instalasi dan peralatan), didaratan atau perairan, yang sebagian atau seluruhnya disiapkan untuk digunakan oleh pesawat udara ketika melakukan pendaratan, lepas landas, dan pergerakan didarat. *Aerodrome* yang berupa daratan disebut dengan *land aerodrome* sedangkan *aerodrome* yang berupa perairan disebut dengan *water aerodrome*. (Warsito, 2017)

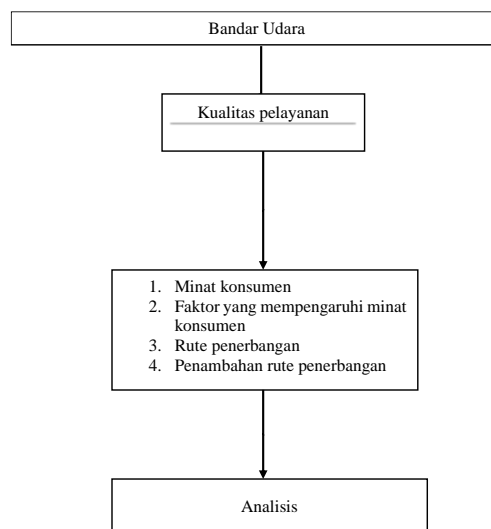
Menurut Lindiono (2010) tentang Penerbangan, Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.



Gambar 2. 1. Aktivitas di Bandara Udara Abdul Rachman Saleh  
Sumber: Data Penelitian, 2023

## B. Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan pemaparan peneliti pada landasan teori, maka kerangka berpikir penelitian adalah sebagaimana berikut:



Gambar 2. 2. Kerangka Berpikir Penelitian

## METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode mixed methods. Mixed method atau penelitian kombinasi adalah sebuah metode penelitian yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan kualitatif, sehingga dalam penyusunannya, peneliti harus paham akan karakteristik kedua metode tersebut (Sugiyono, 2019). Metode penelitian kombinasi ialah suatu metode yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama atau bergantian, sehingga

memperoleh sebuah hasil data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif (Sugiyono, 2019).

Peneliti diharuskan memahami penelitian kuantitatif yang fokusnya lebih kepada model deduktif, pengujian hipotesis dan teori, analisis dan prediksi pada sebuah data, pengumpulan data, dan desain analisis statistik. Kemudian karakteristik yang ada pada kualitatif menuntut peneliti untuk memahami secara mendalam model induktif, pencarian, eksplorasi data, dan peneliti sendiri yang memiliki posisi sebagai instrument penelitian, dan Teknik analisis data kualitatif (Sugiyono, 2019). Sebagaimana dijelaskan bahwa penelitian kombinasi melibatkan dua metode kuantitatif dan kualitatif, mengintegrasikan dua jenis data, menggunakan desain penelitian yang berbeda, yang mungkin melibatkan asumsi filosofi dan sebuah kerangka teori. Asumsi yang terdapat dalam penelitian kombinasi ini ialah bahwa metode kombinasi dapat memberikan pemahaman secara lengkap mengenai masalah penelitian (Sugiyono, 2019).

Metode penelitian mixed method pada umumnya tidak dimaksudkan untuk mengesampingkan kedua pendekatan lama, namun pada hakikatnya lebih memanfaatkan kelebihan serta meminimalisasi kelemahan yang terdapat pada pendekatan kuantitatif dan kualitatif yang kemudian dapat menggambarkan sebuah bentuk interaksi antara kedua pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Apabila ditarik garis kontinum, Mixed method dapat dikatakan berada di ditengah-tengah garis kontinum, sementara itu pendekatan kuantitatif berada di posisi paling kiri dan pendekatan kualitatif berada tepat di kanan (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

#### 1. Deskripsi Persiapan Penelitian

Persiapan penelitian ini dilakukan sebelum pengumpulan data tentang analisis kualitas pelayanan dan minat penumpang. Hal-hal yang dilakukan dalam persiapan adalah melakukan uji coba *instrument* kuesioner untuk mendapatkan *instrument* yang valid dan *reliable* sehingga layak digunakan dalam penelitian. Kuesioner penelitian ini berjumlah 15 butir, dan diberikan kepada 30 responden. Hasil uji *instrument* lebih jelasnya sebagai berikut:

#### a. Kuesioner analisis kualitas terhadap minat penumpang

Kuesioner yang disusun untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap minat penumpang berjumlah 15 butir pertanyaan. Indikator yang dikembangkan dalam menyusun kuesioner. Untuk menghitung uji validitas, bandingkan nilai *correlated item-total correlations*  $r_{hitung}$  dengan hasil perhitungan  $r_{tabel}$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif, maka pertanyaan atau

indikator tersebut valid. Dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  artinya pertanyaan atau indikator tersebut tidak valid. Penentuan uji validitas dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan program SPSS. Berikut hasil uji validitas yang diperoleh.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Kualitaas Pelayanan Terhadap Minat Penumpang**

No	Indicator	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1.	Memberikan jaminan asuransi	0,835	0,361	Valid
2.	Kemampuan komunikasi yang baik	0,039		Tidak Valid
3.	Pengetahuan yang baik	0,835		Valid
4.	Memberikan pelayanan yang maksimal	0,550		Valid
5.		0,835		Valid
6.	Tempat yang bersih dan nyaman	0,550		Valid
7.		0,835		Valid
8.	Jadwal penerbangan yang rinci dan lengkap	0,550		Valid
9.	Call center 24jam	0,039		Tidak Valid
10.	Minat menggunakan jasa layanan transportasi	0,835		Valid
11.	Memberikan informasi mengenai promo	0,550		Valid
12.		0,835		Valid
13.	Lokasi yang mudah dijangkau	0,550		Valid
14.	Program promosi yang menarik	0,835		Valid
15.		0,835		Valid

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa dari 15 butir pertanyaan terdapat 13 soal kuesioner yang valid, dan 2 pertanyaan lainnya tidak valid. Soal kuesioner yang valid yaitu soal nomor 1 (0,835), soal nomor 3 (0,835), soal nomor 4 (0,550), soal nomor 5 (0,835), soal nomor 6 (0,550), soal nomor 7 (0,835), soal nomor 8 (0,550), soal nomor 10 (0,835), soal nomor 11 (0,550), soal nomor 12 (0,835), soal nomor 13 (0,550), soal nomor 14 (0,835), soal nomor 15 (0,835). Soal kuesioner yang tidak valid yaitu soal nomor 2 dan 9. 2 soal kuesioner yang tidak valid ini tidak digunakan.

#### b. Uji Reliabilitas

Kurniawan (2014, hal. 120) menyatakan, uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja. Pengukuran butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antara skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama. Suatu konstruk atau variable dikatakan reliable apabila memberikan nilai *cronbach alpha*  $< 0,05$ . Penentuan uji reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil uji reliabilitas angket dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.933	13

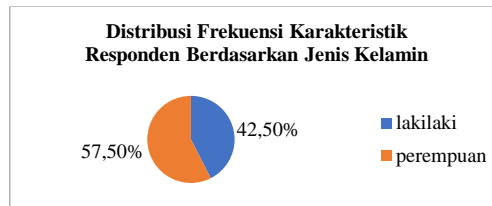
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai cronbach alpha adalah  $0,933 < 0,05$ . Dengan demikian, nilai kuesioner diketahui reliable. Selanjutnya dapat digunakan untuk meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachmansaleh

## 2. Data Umum

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan pada tabel 4.3 berikut :

**Tabel 4.3** distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (n = 339)



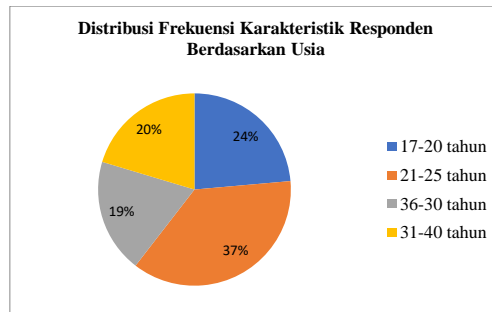
Sumber : Data Primer Bulan Juni 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui bahwa responden terbanyak yaitu perempuan dengan frekuensi 195 responden ( 57,5%).

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia dijelaskan pada tabel 4.4 berikut :

**Tabel 4.4** distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia (n = 339)



Sumber : Data Primer Bulan Juni 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diketahui bahwa responden terbanyak yaitu usia 25- 34 tahun dengan jumlah 125 responden ( 36,9%) dan responden paling sedikit usia 35- 44 tahun dengan jumlah 65 responden (19,2%).

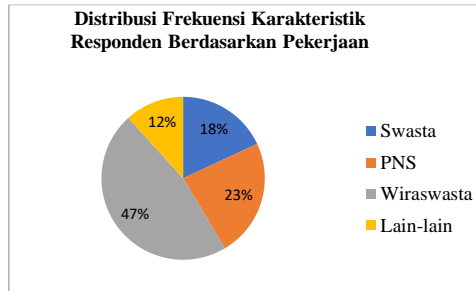
### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan dijelaskan pada tabel 4.5 berikut :

**Tabel 4.5** distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

(n = 339)





Sumber : Data Primer Juni 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas diketahui bahwa responden terbanyak yaitu wiraswasta dengan jumlah 140 responden (41,3%) dan responden paling sedikit lain-lain dengan jumlah 35 responden (10,3%).

## B. PEMBAHASAN

Pernyataan-pernyataan yang terkait dengan situasi di Bandar Udara Abdurahman Saleh di Malang mencerminkan isu-isu yang melibatkan penurunan minat penumpang, jumlah rute penerbangan yang terbatas, dan kurangnya penambahan rute baru. Berdasarkan wawancara dan kuesioner ada beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi penurunan minat penumpang di Bandar Udara Abdurahman Saleh di Malang:

### 1. Keterbatasan Destinasi

Jika bandar udara ini hanya memiliki sedikit rute penerbangan atau destinasi yang terbatas, hal ini bisa membatasi minat penumpang yang ingin terbang dari atau ke bandar udara ini.

### 2. Persaingan dengan Bandar Udara Lain

Jika terdapat bandar udara lain yang lebih dekat atau lebih menawarkan lebih banyak pilihan destinasi, maka penumpang mungkin lebih memilih untuk menggunakan bandar udara tersebut.

### 3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

Fasilitas dan kualitas pelayanan di bandar udara juga bisa memengaruhi minat penumpang. Jika fasilitas kurang memadai atau pelayanan kurang baik, penumpang mungkin enggan menggunakan bandar udara tersebut.

### 4. Harga Tiket

Harga tiket penerbangan juga menjadi pertimbangan penting bagi penumpang. Jika harga tiket di bandar udara ini lebih tinggi dibandingkan dengan bandar udara lain yang lebih populer, maka minat penumpang bisa menurun.

Penyebab terbatasnya jumlah rute penerbangan di Bandar Udara Abdurahman Saleh di Malang bisa disebabkan oleh beberapa faktor:

1. **Permintaan Pasar:** Jumlah rute penerbangan umumnya ditentukan oleh permintaan pasar. Jika terdapat permintaan yang rendah dari penumpang atau maskapai penerbangan, maka jumlah rute penerbangan bisa terbatas.
2. **Kapasitas Bandar Udara:** Bandar udara mungkin memiliki keterbatasan dalam kapasitas landasan, terminal, dan fasilitas lainnya. Hal ini dapat membatasi jumlah penerbangan yang dapat diakomodasi.
3. **Keterbatasan Ekonomi:** Pengoperasian rute penerbangan baru memerlukan biaya yang signifikan. Jika terdapat keterbatasan anggaran atau investasi untuk mengembangkan rute baru, maka jumlah rute bisa terbatas.
4. **Kondisi Pariwisata/Bisnis:** Jika kondisi pariwisata atau bisnis di wilayah tersebut kurang berkembang, maka maskapai penerbangan mungkin enggan membuka rute baru ke bandar udara tersebut.

Tidak adanya penambahan rute penerbangan di Bandar Udara Abdurahman Saleh di Kota Malang bisa disebabkan oleh beberapa faktor:

1. **Keterbatasan Investasi:** Jika bandar udara tidak menerima investasi yang cukup untuk pengembangan dan pembukaan rute baru, maka kemungkinan penambahan rute akan terhambat.
2. **Ketidakpastian Pasar:** Maskapai penerbangan perlu mempertimbangkan potensi keuntungan dari rute baru. Jika mereka merasa pasar tidak cukup menjanjikan, mereka mungkin tidak akan membuka rute baru.
3. **Regulasi Penerbangan:** Terkadang, regulasi penerbangan, perizinan, dan izin-izin lainnya dapat menjadi hambatan dalam membuka rute baru.
4. **Rencana Pengembangan:** Ada kemungkinan bahwa pihak terkait sedang merencanakan pengembangan lebih lanjut untuk bandar udara tersebut, tetapi hal ini memerlukan waktu dan koordinasi yang diperlukan sebelum rute baru dapat ditambahkan.

## **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan tentang analisis kualitas pelayanan di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh sudah cukup memuaskan dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang nyaman kepada para penumpang.

## **B. SARAN**

### **1. Bagi Pihak Bandar Udara**

Bagi pihak Bandar Udara diharapkan dapat lebih meningkatkan kembali terhadap kualitas pelayanan para penumpang.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Di harapkan dapat menyempurnakan variable penelitian serta kuesioner dan metode analisa secara cermat dan tepat bagi peneliti yang ingin melanjutkan atau mengembangkan penelitian ini diharapkan dapat memperluas populasi dan menambahkan jumlah responden yang mungkin bisa diambil dari beberapa komunitas.

### **3. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan untuk pembelajaran atau referensi tentang analisis kualitas pelayanan para penumpang di Bandar Udara

## **C. KETERBATASAN PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan saat ini masih ada kekurangan dan keterbatasan, diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel 339 responden bukan total sampling
2. Teknik pengumpulan data yang diukur hanya menggunakan kuesioner, yang mana di dalamnya tidak diketahui dengan jelas apa sebab dan alasan yang dijelaskan dari seorang responden dalam menilai kualitas pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmita. (2012). Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah. Graha Ilmu.
- Lindiono, M. (2010). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara Di Terminal 1 Bandara Soekarno-Hatta Dengan Menggunakan Metode Servqual-Fuzzy.
- Mora, M., & Murtadho, A. (2015). Analisis Potensi Pengembangan Aerotropis di Bandar Udara Internasional Kualanamun Medan. Puslitbang.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Warsito, D. (2017). Manajemen Bandar Udara. Erlangga.
- Yosritzal, M. T., & Eriani, E. (2006). Nilai Waktu Pengguna Pesawat Terbang Studi Kasus: Rute Padang-Jakarta. Simposium IX FSTPT Universitas Brawijaya Malang, 473–481.