

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan kegiatan magang selama 40 hari di PT Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau dan dari data-data yang telah didapatkan dan diuraikan , maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas-fasilitas dan pelayanan bandar udara , maka dilakukan survei kepuasan pelanggan bandar udara. Survei ini dilakukan guna menstandarisasi bandar udara dan juga mengetahui tingkat kepuasan pengguna bandar udara terhadap pelayanan dan fasilitas bandar udara. Survei ini diberi nama *Airport Service Quality (ASQ)* yang dilaksanakan satu bulan sekali dalam satu periodenya. 1 periode dilakukan selama 1 tahun. Nantinya diakhir periode juga akan ada akumulasi hasil survei yang akan menghasilkan data survei tentang kelayakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan bandar udara. Pada setiap tahun pun akan berikan target kepada masing-masing bandar udara, termasuk Bandar Udara Internasional Minangkabau, yang mana angka capaian target ini akan selalu naik dari tahun ke tahun.

2. Dari hasil survei dapat dilihat ada beberapa fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang belum memenuhi capaian angka kepuasan penumpang, sehingga dilakukan tindak lanjut hasil survei kepuasan pelanggan. Tindak lanjut ini dilakukan sebagai bentuk upaya dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna Bandar Udara Internasional Minangkabau hingga terwujudnya pelayanan prima.

5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan magang di PT Angkasa Pura II cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau, dan berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan, yaitu sangat diharapkan kepada perusahaan agar tetap melaksanakan survei kepuasan pelanggan demi kemajuan dan citra positif perusahaan dimasa yang akan datang. Juga diharapkan agar tindak lanjut yang dilakukan oleh perusahaan dapat lebih efektif baik dari segi waktu juga materi yang dikeluarkan sehingga tidak hanya memuaskan penumpang, namun juga memberikan keuntungan kepada perusahaan.ss