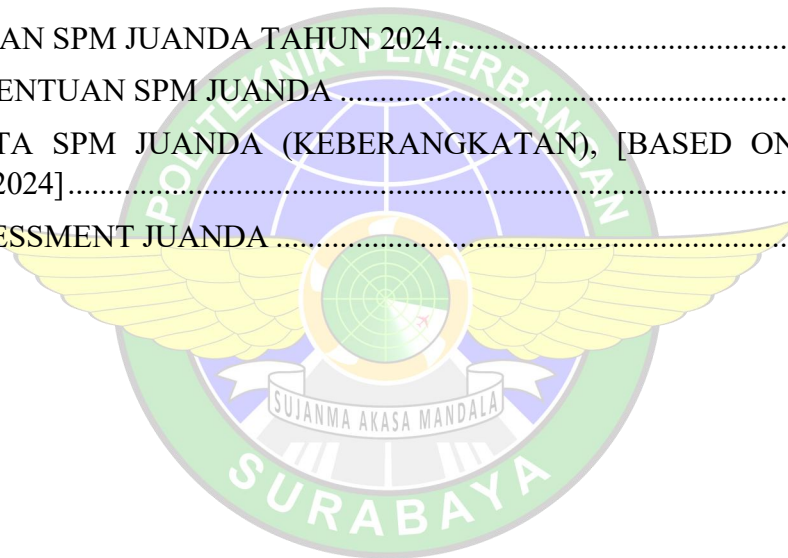


DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2	7
2.1 Teori Penunjang.....	7
2.1.1 Bandar Udara dan Fungsinya.....	7
2.1.2 Manajemen Terminal Penumpang dan Level of Service (LoS)	7
2.1.3 Konsep Pelayanan Jasa	8
1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	8
2. Kepuasan Penumpang	9
3. Citra Perusahaan dan Loyalitas Konsumen.....	9
2.1.4 Manajemen Operasi	10
1. <i>Passenger Handling</i>	11
2.1.6 Standar Pelayanan Minimum.....	13
1. Standar Pelayanan Minimum (SPM) Berdasarkan PM 41 Tahun 2023.....	13
2. Kerangka Regulasi Penerbangan Internasional dan Nasional.....	14
2.2 Kajian Pustaka Terdahulu	14
BAB 3	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21

3.2.1	Tempat Penelitian.....	21
3.2.2	Waktu Penelitian	21
3.3	Subjek Penelitian	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data	24
3.4.1	Observasi.....	24
3.4.2	Dokumentasi.....	25
3.4.3	Wawancara	26
3.5	Teknik Analisis Data	28
BAB 4		34
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	Penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM).....	34
4.1.2	Pelaksanaan <i>Passanger Handling</i>	37
4.1.3	Persepsi dan Pengalaman Penumpang	40
4.1.4	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Penumpang 43	
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Implementasi Kebijakan SPM Dalam Pelayanan <i>Passanger Handling</i>	48
4.2.2	Pelaksanaan <i>Passenger Handling</i> Ditinjau dari <i>People, Process, dan Premises</i> 49	
4.2.3	Persepsi dan Pengalaman Penumpang terhadap Pelayanan yang Diberikan	50
4.2.4	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Penumpang 51	
BAB 5		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		59
A. PEDOMAN OBSERVASI		59
A.1 BLUEPRINT		59
A.2 LEMBAR CONTENT VALIDATOR		61
A.3 LEMBAR OBSERVASI		65
A.4 RANGKUMAN HASIL OBSERVASI		91
B. PEDOMAN WAWANCARA		93
B.1 BLUEPRINT		93
B.2 LEMBAR CONTENT VALIDATOR		95
B.3 PERTANYAAN WAWANCARA LEMBAR PEDOMAN WAWANCARA		99

B.4 HASIL VALIDASI WAWANCARA.....	101
B.5 HASIL WAWANCARA	102
B.5.1 PERTANYAAN ASPEK KESESUAIAN SPM (Kepada <i>Supervisor</i>).....	102
B.5.2 PERTANYAAN ASPEK KENDALA, PENILAIAN, DAN SARAN (KEPADA PETUGAS).....	106
B.5.3 PERTANYAAN ASPEK KENDALA, PENILAIAN, DAN SARAN (KEPADA PETUGAS).....	108
B.5.4 PERTANYAAN ASPEK KENDALA, PENILAIAN, DAN SARAN (KEPADA PETUGAS).....	110
B.5.5 PERTANYAAN ASPEK PEOPLE	112
B.5.6 PERTANYAAN ASPEK <i>PEOPLE</i>	115
B.5.7 PERTANYAAN ASPEK <i>PEOPLE</i>	118
B.6 RANGKUMAN HASIL WAWANCARA	121
C. STUDI DOKUMENTASI	123
C.1 LAMPIRAN SPM JUANDA TAHUN 2024.....	124
C.1.1 KETENTUAN SPM JUANDA	124
C.1.2 DATA SPM JUANDA (KEBERANGKATAN), [BASED ON DATA SPM JUANDA 2024].....	127
C.2 CX ASSESSMENT JUANDA	130



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Model Interaktif (Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana)	25
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Kajian Pustaka Terdahulu	16
Tabel 3 1 Waktu Penelitian	22
Tabel 3 2 Blueprint Observasi	25
Tabel 3 3 Blueprint Wawancara	26
Tabel 4 1 Resume Hasil Penelitian	47



DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, F. N., Yuniawati, Y., & Ridwanudin, O. (2019a). *The Influence of Airport Service Quality toward Passenger Satisfaction*. 259(Isot 2018), 370–374. <https://doi.org/10.2991/isot-18.2019.82>
- Ardiansyah, F. N., Yuniawati, Y., & Ridwanudin, O. (2019). The influence of airport service quality toward passenger satisfaction. In *Proceedings of the 3rd International Seminar on Tourism (ISOT 2018)* (pp. 370–374). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/isot-18.2019.82>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Dewabuana, E. T., & Budiarto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandara Internasional *Prosiding SNITP* <http://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/1061%0Ahttp://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/download/1061/1075>
- Faizal, I., Pamurahardjo, H., & Ubaedillah, U. (2025). The effect of airport service quality performance on passenger satisfaction at Juwata Tarakan International Airport. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5, 9019–9032. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i7.50789>
- Hakim, A. L., & Hilal, R. F. (2022). Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Terhadap Pelaksanaan Pengawasan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara Pt : *Jurnal Public Relation, Pelayanan* <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jfa/article/view/532%0Ahttps://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jfa/article/download/532/310>
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability*

and supply chain management. Pearson.

- Ilhami, M. W. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Jen, W., Lu, M., Hsieh, E.-H., Wu, Y.-H., & Chan, S.-M. (2013). Effects of airport servicescape on passengers' satisfaction: A hierarchical approach and importance-performance analysis. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 10, 2223–2234. <https://doi.org/10.11175/easts.10.2223>
- Kurniawan, R., Sebhatu, S. P., & Davoudi, S. (2017). Passengers' perspective toward airport service quality (ASQ): Case study at Soekarno-Hatta International Airport. *Journal of the Civil Engineering Forum*, 3(1), 21–32. <https://doi.org/10.22146/jcef.26547>
- Mayella, G. A. (2025). *Analisis penerapan standar pelayanan minimum (SPM) prasarana terminal bandar udara komodo Labuan Bajo, Manggarai Barat* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Yogyakarta).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Oktavia, A., & Utomo, N. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Fasilitas Landside di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *AGREGAT*, 10(1), 1313-1318.
- Putri, E. D. S. (2021). Analisa Fasilitas Terminal Domestik Guna Meningkatkan Level of Service Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, 5(2), 1–10.
- Krisnanda, D. R., Budiarto, A., & Rochmawati, L. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. In *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)* (Vol. 5, No. 2).

- Santi, I. A., Fatchul Hilal, R., Teknologi, S. T., & Yogyakarta, K. (2024). *Analisis Kinerja Personel Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada Optimalisasi Pengawasan Standart Pelayanan Minimal PT. Lion Mentari Airlines*. 5, 884.
- Santi, I. A., & Hilal, R. F. (2024). Analisis Kinerja Personel Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada Optimalisasi Pengawasan Standart Pelayanan Minimal PT. Lion Mentari Airlines. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 1092–1106. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i3.622>
- Setiawan, F., & Saputra, S. T. (2025). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Unit Informasi Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(7).
- Sitorus, M. (2019). Pengaruh communication, resources, disposition, dan bureaucratic structure terhadap implementasi kebijakan pendidikan: Studi kasus pembentukan Dewan Pendidikan Kabupaten Tobasamosir. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 4(1), 06. <https://doi.org/10.31113/jia.v4i1.412>
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sukmawati. (2021). Studi Pustaka Penggunaan Metode Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis E-Learning pada Mahasiswa PPKn Masa New Normal. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 7188–7191. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.2110>
- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image: Evidence from Indonesia. *Logistics*, 7(4). <https://doi.org/10.3390/logistics7040102>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). Service marketing communications. *Serv. Marketing*, 236-287.