

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT ANGKASA PURA 1 BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

I Kadek Mega Indra Jaya

NIM. 2115713149

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT ANGKASA PURA 1 BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

I Kadek Mega Indra Jaya

NIM. 2115713149

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Mega Indra Jaya

NIM : 2115713149

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan Judul :
“PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ANGKASA PURA 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,



NIM. 2115713149

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ANGKASA PURA 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI




Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

(I Kadek Mega Indra Jaya)

NIM. 2115713149

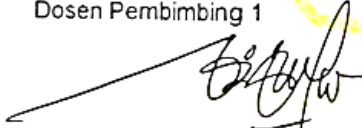
Badung, 27 Agustus 2024

Disetujui Oleh,


Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Nyoman Teristiyani Winaya, S.E., MM. NIP. 1965081419900361014	
Dosen Penguji 1, I Ketut Muderana, SE NIP. 196212311988031012	
Dosen Penguji 2, Agus Setiawan, SE., M.Si NIP. -	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1


(Ni Nyoman Teristiyani Winaya, S.E., MM.)
NIP. 1965081419900361014

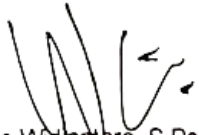
Dosen Pembimbing 2


(Waelan, SE., M.Sc.)
NIP. 196004031989101001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,


(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, PH. D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


(I Made Widanara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji Syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan anugerah dan rahmat-Nya sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir (TA) ini dengan baik. Tugas akhir pada Program Diploma Tiga (D3) ini dibuat dalam bentuk laporan yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir yang penulis ambil sebagai berikut,

“Peran *Customer Service* dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali”

Tujuan Tugas Akhir pada Program Diploma Tiga (D3) ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma Tiga (D3) Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan baik secara moril maupun material kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek kerja Lapangan.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE, MM selaku Koordinator Tugas Akhir.
5. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan dan motivasi, sehingga penulis dapat melaksanakan serta menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku *general manager* PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I gustti Ngurah Rai-Bali
7. Bapak Juanda Sirait selaku *senior Manager Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali
8. Ibu Ni Kadek Widya Ningsih selaku *Sekretaris Airport Facilities* yang telah memberikan arahan dan pengetahuan dalam melaksanakan Praktek Magang di PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I gustti Ngurah Rai-Bali.
9. Bapak Ketut Yudarsana selaku *Team leader* yang telah memberikan berbagai pengarahan dan pengetahuan sehingga penulis dapat mempersiapkan bekal dan keterampilan untuk terjun di dulian kerja nantinya.
10. Seluruh pegawai PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali yang Banyak memberi dan membantu penulis dalam melaksanakan Magang Kerja.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penulisan melaksanakan magang kerja di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.


12. Orang tua yang selalu menjadi penyemangat dalam pengerjaan laporan ini.

Akhir kata Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan pembaca yang ingin mengetahui bagaimana gambaran magang Kerja yang telah dilaksanakan di PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali.



Badung, 12 Juli 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI


Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Obyek Penelitian	8
3. Data Penelitian.....	9
4. Teknik Analisis Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kepuasan Pelanggan	12
B. Kualitas Pelayanan.....	16
C. Customer Service.....	18
D. Pelayanan Prima	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	27
B. Arti Logo PT. Angkasa Pura I (Persero).....	30
C. Bidang Usaha	31
D. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Kebijakan Perusahaan	42
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	46
1. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	46
2. Complaint yang sering terjadi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali dan penyelesaiannya.....	48
3. Pelayanan yang mendapatkan Kepuasan Pelanggan	55
4. Rating kepuasan pelayanan customer service.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Simpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	65

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

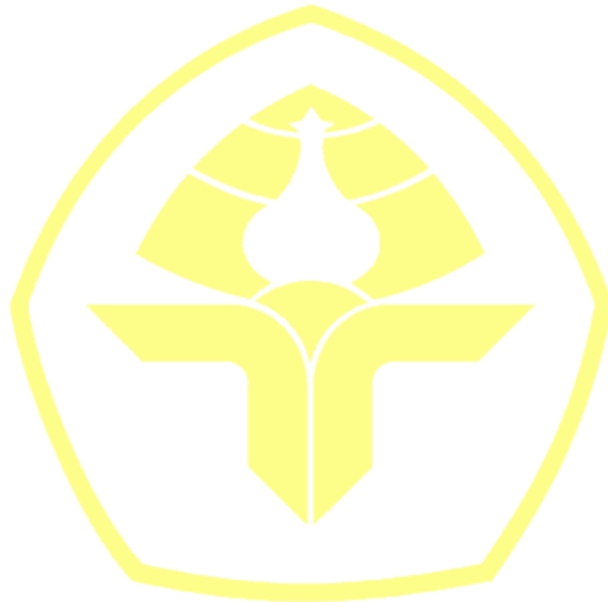
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 data complaint pelanggan di PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.....	4
Gambar 1. 2 isi dari data complait di PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.....	5
Gambar 1. 3 jumlah data complaint terbanyak pertahun pada periode 2023 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.....	6
Gambar 3. 1 Airport Mapping (Positioning).....	29
Gambar 3. 2 Logo PT Angkasa Pura.....	30
Gambar 3. 3 Layout Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	31
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Perusahaan	36
Gambar 4. 1 Complaintamu Melalui Email.....	48
Gambar 4. 2 Laporan Complaint Customer	50

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rumus Interval Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4. 2 tingkat kepuasan pelaggan	59
Tabel 4. 3 Data Rekapitulasi Survey ACI Tahunan PT Angkasa Pura 1 ..	59



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Data *Questioner* ACI

Lampiran 3: Data *Complaint* Bandara I Gusti Ngurah Rai

Lampiran 4: *Performance Survey* ASQ Oleh ACI (2018 – 2023)

Lampiran 5: Setruktur Organisasi

Lampiran 6: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 7: Formulir Porses Bimbingan

Lampiran 8: Formulir Keterangan Penyelesaian Proyek Akhir



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi seperti saat ini keberadaan *Customer Service* di dalam suatu perusahaan atau organisasi sangatlah diperlukan oleh perusahaan jasa seperti perusahaan asuransi, penerbangan, perbankan serta perusahaan atau instalasi lainnya. Sebagian besar perusahaan khususnya yang berorientasi terhadap kepuasan nasabah pasti memiliki sebuah layanan *Customer Service*.

Customer Service merupakan salah satu unit kerja yang setiap kegiatannya diperuntukan atau ditujukan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan Pelanggan. Menurut Harun dalam Naslia (2019:23) *Customer service* adalah setiap aktivitas dengan tujuan menciptakan kepuasan penumpang melalui pelayanan serta dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang. Tentunya dengan memberikan apa yang diperlukan oleh pelanggan akan menimbulkan rasa puas kepada pelanggan dan loyal terhadap pelayanan yang telah diberikan. *Customer service* juga berperan penting didalam perusahaan untuk memberikan informasi

kepada pelanggan sedetail mungkin mengenai apa yang diinginkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses pemberian informasi. Dengan memberi informasi secara detail tentunya seorang *customer service* akan membuat seorang pelanggan puas terhadap perusahaan itu sendiri.

Kepuasan tentunya sangat penting bagi perusahaan yang menyediakan pelayanan *customer service* dikarenakan dengan mendapatkan kepuasan pelanggan tentunya pelayanan yang di berikan sudah memenuhi SOP perusahaan. Menurut Kotler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya. dan Menurut Daryanto dan Setyobudi (2019), menyatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan terpenuhi. Dari kutipan diatas dapat di simpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah hasil dari pelayanan yang kita berikan kepada *customer* dengan memberikan layanan terbaik kepada *customer*, sehingga terbentuknya kepuasan yang di inginkan.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu Bandar Udara terbesar di indonesia yang dinaungi langsung oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) yang merupakan salah satu bagian dari BUMN sekaligus anak perusahaan dari Aviastri Pariwisata Indonesia yang

bergerak dibidang pengelolaan jasa kebandarudaraan. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai mengalami perkembangan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun diantaranya yaitu perkembangan infrastruktur, fasilitas hingga layanan terhadap penumpang menjadi prioritas utama hingga saat ini. Pelayanan yang diberikan. PT. Angkasa Pura I (Persero) sebagai pengelola Bandar Udara yang menaungi segala kebutuhan informasi harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan dengan kenyamanan, dapat memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan kemampuan kepada konsumen serta menciptakan kepuasan dari pengguna jasa bandar udara guna tercapainya pelayanan yang prima dan mendukung peningkatan nilai tambah (*value added*) perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan (*Airport Operational Service & Hospitality, 2020*).

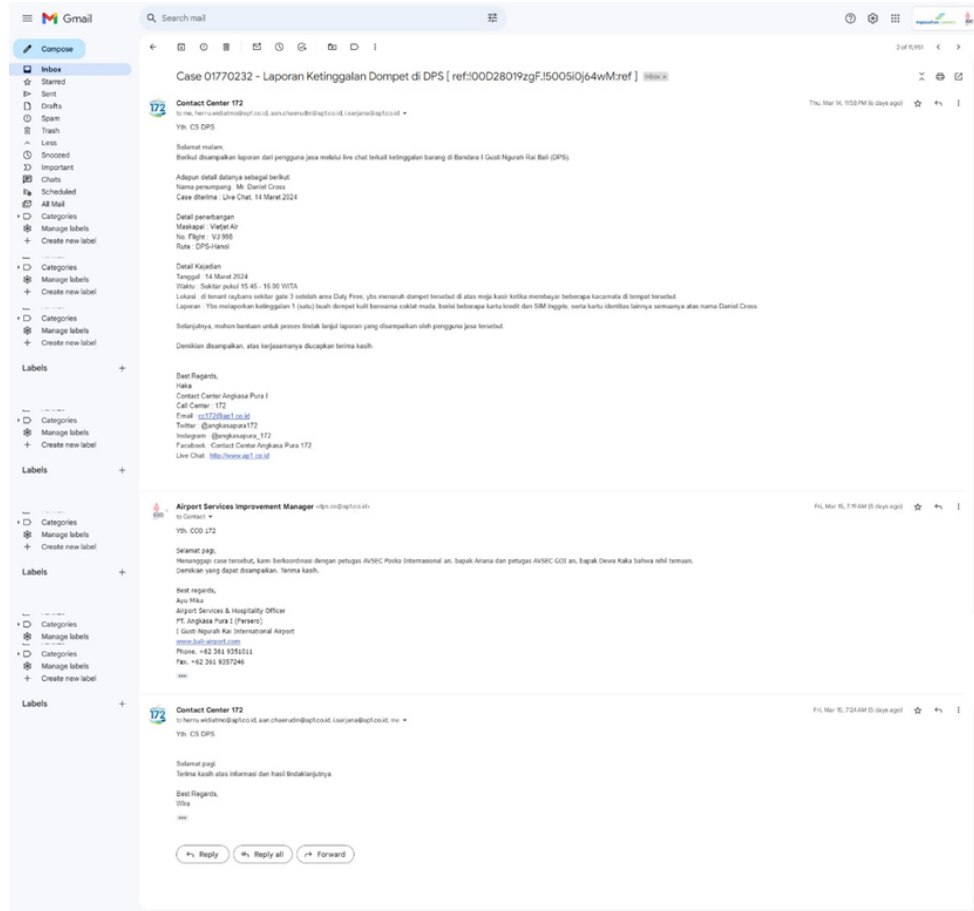
Dalam segi pelayanan di PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali di bantu oleh seorang *customer service*. *Customer service* menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yaitu dengan memberikan pelayanan prima sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pelayanan prima tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan tentunya *customer service* juga meng-*handle*

complaint yang masuk ke PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali untuk mendapatkan kepuasan pelanggan di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Adapun beberapa data yang di dapat atas ketidak puasan pelanggan, sebagai berikut:



Gambar 1. 1 data complaint pelanggan di PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali
Sumber: data diolah

Berdasarkan pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa masih banyak terdapat complaint di PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang dimana harus di *handle* oleh *customer service* untuk mendapatkan kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dan berikut isi dari beberapa data 1.1 yaitu:



Gambar 1. 2 isi dari data complaint di PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali
Sumber: Data Diolah

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan isi dari *complaint* yang masuk ke PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dimana semua jenis *complaint* yang masuk akan di *handle* oleh *customer service*. Adapun jumlah *complaint* paling banyak yang di rekap setiap tahunnya oleh perusahaan untuk mengetahui *complaint* apa yang paling banyak atau sering terjadi di PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, sebagai berikut:

TOP KELUHAN

Selama periode tahun 2023, persentase suara pengguna jasa yang menyampaikan keluhan sebesar 1,22% dari total kasus tercatat. Adapun tabel top lima keluhan dapat dilihat dari tabel ini:

NO	SUB SEGMENTASI	SEGMENTASI		
		ANGKASA PURA I		MITRA KERJA/USAHA
		FASILITAS	SERVICES	SERVICES
1	Baggage Claim	-	-	158
2	Kenyamanan Terminal	-	26	-
3	Imigrasi	-	-	21
4	Air Minum (dispenser)	20	-	-
5	Toilet	13	-	-

Gambar 1. 3 jumlah data complaint terbanyak pertahun pada periode 2023 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali

Sumber: laporan tahunan 2023 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali

Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan untuk meningkatkan nilai perusahaan tentunya peran *customer service* sangat penting bagi perusahaan, maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service* pada PT.Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang. **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ANGKASA PURA 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI”**

INSTITUT ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah, “Apakah *customer service* berperan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan pokok masalah yaitu, “Untuk mengetahui apakah *customer service* berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.”

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi politeknik Negeri Bali

Sebagai tambahan pengetahuan dalam memberikan materi kepada mahasiswa/i di Jurusan Administrasi Bisnis dan bisa dijadikan referensi dalam pencarian informasi dan bahan bacaan untuk membantu mengembangkan ilmu pengetahuan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan dengan harapan sebagai bahan masukan dan saran bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan sehingga hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi dalam mengevaluasi peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan, informasi, pengetahuan, dan juga keterampilan mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan serta konsep yang didapat di bangku perkuliahan, serta mendapatkan pengalaman dan

pemahaman yang mendalam tentang Customer Service. Penelitian ini juga sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan D-III Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Bali.

2. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan pemahaman teori dan penerapan yang diperoleh selama magang kerja pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali agar nantinya dapat dijadikan suatu pengalaman atau pedoman oleh penulis serta agar berguna kedepannya.
- b. Mengkaji dan menkonfirmasi tentang tinjauan penanganan *complaint* di *customer service* pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali yang berlokasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta, Badung, Bali.

2. Obyek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah “Peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono, (2016) Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penyusunan ini peneliti mengumpulkan secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang sedang dilakukan. Ada pula pendapat menurut Sugiyono, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

Pada penelitian ini yang termasuk data primer adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada eksportir mengenai masalah-masalah yang sering dialami di *Customer Service* selama Pelaksanaan Magang Kerja.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data yang menjadi sumber data sekunder berupa buku, skripsi, jurnal, yang berkenaan dengan penelitian yang sedang dilakukan

c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian yaitu:

1) Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Untuk itu peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada *staff Customer Service* pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Rai-Bali.

2) Observasi

Menurut Sanusi (2014) "Observasi cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (Orang), objek

atau kejadian sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi terhadap objek dan subjek yang diteliti". Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan atau observasi secara langsung selama 6 bulan dimulai dari tanggal 14 Agustus 2023 – 14 Februari 2024 yang dilakukan di PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali pada bagian *customer service*, observasi yang dilakukan guna untuk mengetahui bagaimana peran dan tugas *customer service* pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali dan mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016) "Teknik Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif". Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu kegiatan mengenai tugas *customer service* pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

4. Teknik Analisis Penelitian

Menurut Kartini (2015) Dalam Penelitian ini analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah data yang hanya berupa uraian dan keterangan informasi yang didapat selama penelitian ini dilakukan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada BAB IV, mengenai Peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu *Customer service* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sangat berperan terhadap kepuasan Pelanggan, dapat di lihat dari hasil rating kepuasan Pelanggan yaitu sangat – sangat Puas.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam mengurangi complaint dan meningkatkan kualitas yang di butuhkan agar mendapatkan kepuasan pelanggan yaitu:

Diharapkan PT. Angkasa Pura untuk memberikan pelatihan *hospitality* secara berkala agar staff lebih responsif,ramah,dan professional dalam melayani penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahearne, M., Jelinek, R., & Jones, E. (2017). *Examining The Influence of Leadership on Sales Performance*. London: Pearson
- Alma. Hurriyati. (2018). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Bell, C. R. Luddington, J. R. (2016). *Customer Service Management*. New York: Wiley.
- Daryanto. Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto. Setyobudi, I. . (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Firmansyah. (2016). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Frimayasa, A. (2017). *KONSEP DASAR DAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT) PADA PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI INDOSAT OOREDO*. Vol. XVII, No. 1, pp. 66. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1882>, (Diakses pada 12 Juli 2024).
- Kartini, A. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Perusahaan Gas. *Jurnal KREATIF*, Vol. 3, No. 1, pp 100-124.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Keller, K. L. Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. &* Jakarta: PT Indeks.
- Keller, K. L. Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran. Edisi 1 Alih bahasa: Bob sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Naslia, A. (2019). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah*. <https://repository.arraniry.ac.id> , (Diakses pada 17 Juli 2024).

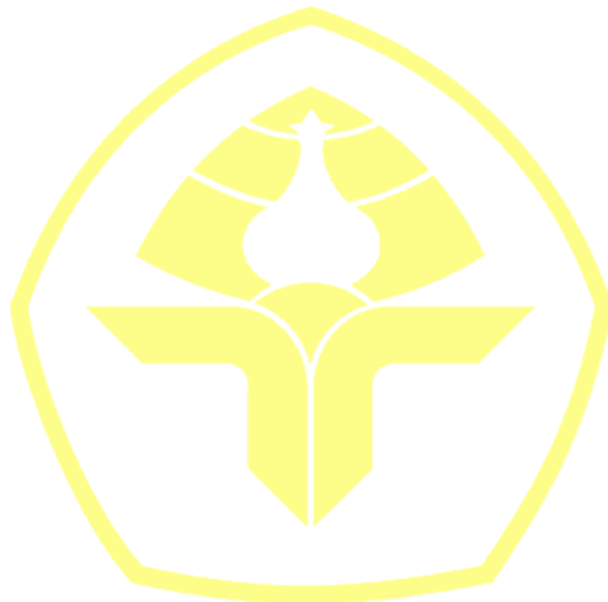
Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi. Bandung: Alfabeta.

Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI