5. Penutup

Variabel kualitas layanan yang terklasifikasi akan membuat upaya perbaikan/peningkatan kualitas layanan menjadi lebih tepat dan efektif. Beberapa variabel seperti layanan pas masuk dan VVIP, adanya counter oleh-oleh/buku/pulsa ternyata tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel kecukupan jumlah troli, menjadi perhatian utama, selain karena tingkat kepuasannya terendah, variabel ini merupakan atribut dasar layanan (*must have*) di bandara sehingga usulan perbaikan yang telah dijabarkan di atas menjadi pertimbangan untuk segera direalisasikan. Ada satu variabel (kategori O) yang tingkat kepuasannya tergolong rendah yaitu fasilitas *counter* makanan/minuman, tetapi manajemen tidak berkewenangan untuk melakukan perbaikan karena fasilitas ini dikelola oleh pihak eksternal. Namun demikian, faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan penumpang seperti harga makanan yang terlalu mahal dan tidak adanya transparansi harga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk evaluasi dan perbaikan bagi pihak pengelola *counter*. Untuk variabel lainnya, baik yang kategori O maupun A, tingkat kepuasannya tergolong baik, sehingga kualitasnya perlu dipertahankan.

6. Daftar rujukan

[1] Tjiptono, F. (2005) *Pemasaran Jasa*, Andi Offset.

[2] Walden, D. (1993) *Kano's Model For Understanding Customer-Defined Quality*, Center For Quality of Management Journal, Vol. 2, No. 4, pp. 3 – 7.

[3] Supranto, M.A. (1990) *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*, Rineka Cipta Jakarta

[4] Altshuller, G. (2002) *40 Principles: TRIZ Keys to Technical Innovation*. Technical Innovation Centre: Worcester, MA.

[5] Zhang, J., Chai and Tan (2005) *Applying TRIZ to Service Conceptual Design: An Exploratory Study*, Blackwell Publishers Ltd, USA, Volume 14, Number 1, March, pp. 34 – 42.

[6] Sari, Y. (2005) *TRIZ – A Problem Solving Methodology*, University of Birmingham, United Kingdom.

[7] Sari, Y., Mardiono, L., Widjojo, M. F. T. (2008) *Penerapan Metode Balanced Scorecard dan TRIZ dalam Pengukuran dan Rancangan Perbaikan Kinerja*, Journal of Logistics and Supply Chain Management, Vol. 1, No. 3, pp. 145-161.

[8] Santoso, Singgih., (2001) *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

[9] Zhang, et al, (2003) *Systematic innovation in service design through TRIZ*, The TRIZ Journal, September Issue, pp. 1-12. Reprint from http://www.triz_journal.com