

ABSTRAK

Semakin banyak pilihan produk atau jasa bagi konsumen mengharuskan perusahaan untuk memiliki suatu strategi keunggulan dalam bersaing agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan dapat memperoleh laba yang diharapkan. Strategi yang dilakukan oleh perusahaan sebaiknya memfokuskan pada harapan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan ruang tunggu terminal 2 Bandara Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif (*descriptive research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran sehubungan dengan karakteristik-karakteristik subjek penelitian seperti misalnya jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, penghasilan, dan sebagainya. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alat uji yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (Indeks Kepuasan Konsumen). Hasil penelitian ini menunjukkan diantaranya bahwa (1) berdasarkan aspek golongan usia, konsumen pengguna fasilitas ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda, didominasi oleh konsumen dengan usia antara 29-39 tahun sebesar 42% dari 100 responden, jumlah konsumen berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari perempuan, yaitu sebesar 61%, (2) Berdasarkan tanggapan dari 100 responden terhadap fasilitas dan pelayanan ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda dapat diambil kesimpulan bahwa 61% Responden merasa "Sangat Puas", dan 18% responden merasa "Puas", serta 21% responden merasa "Tidak Puas". Sehingga dapat dinyatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang disediakan pada ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda sudah memenuhi harapan konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Fasilitas, Pelayanan

ABSTRACT

The increasing choice of products or services for consumers requires the company to have an advantage strategy in competing in order to maintain its survival and be able to earn the expected profit. The company's strategy should focus on consumer expectations and satisfaction. This study analyzed consumer satisfaction with the facilities and service of terminal 2 of Surabaya Juanda Airport. This research uses a quantitative approach with descriptive research type which is research that aims to obtain an overview with respect to the characteristics of the research subject such as gender, age, education level, income, and so on. The sample in this study was consumers who used the waiting room facilities of Terminal 2 of Juanda Airport which amounted to 100 people. Sampling technique using purposive sampling technique is a technique of determining samples with certain considerations. The test tool used is the Customer Satisfaction Index. The results of this study showed that (1) based on aspects of age group, consumers of juanda airport terminal 2 waiting room facilities, dominated by consumers aged between 29-39 years of age by 42% of 100 respondents, the number of male consumers more than women, which is 61%, (2) Based on the response of 100 respondents to the facilities and waiting room services of Terminal 2 juanda airport can be concluded that 61% of respondents They felt "very satisfied", and 18% of respondents felt "satisfied", and 21% of respondents felt "dissatisfied". So it can be stated that most consumers feel very satisfied. This shows that the facilities and services provided in the waiting room of Terminal 2 of Juanda Airport have met consumer expectations.

Keywords: Customer Satisfaction, Facilities, Services