

Analisis Pelayanan Prima Petugas Customer Service PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon

Tisa Mislal¹ Anita Nur Masyi'ah²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: tisamislal1@gmail.com¹ anita.nur@sttkd.ac.id²

Abstrak

Salah satu bagian terpenting dari pelayanan pengguna jasa yang ada di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon adalah unit *Customer Service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima petugas *Customer Service* PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dan kendala-kendala yang dihadapi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Penelitian ini berlangsung dari tanggal 20 Desember 2023 - sampai Maret 2024 pada *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon bagian pelayanan penumpang, dilakukan menggunakan desain penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan kepada unit *Customer Service* dengan menggunakan teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan peneliti yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi teknik. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu petugas *Customer Service* sudah memberikan pelayanan kepada pelanggan yang sesuai dengan SOP, akan tetapi dalam penggunaan seragam dan pelayanan online lebih di maksimalkan lagi agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Sedangkan kendala yang dialami petugas *Customer Service* dalam layanan online yaitu, sulit untuk menyampaikan empati kepada pelanggan, karena adanya keterbatasan teknologi dalam memberikan layanan online, yaitu keterbatasan teknis seperti gangguan koneksi internet yang menyebabkan kesulitan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Service*, pelayanan prima, Angkasa Pura I, Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Dinas Perhubungan Tahun 2014 Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. transportasi sendiri dibagi menjadi tiga yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainya. Sesuai lampiran 14 Organisasi Sipil Indonesia, bandar udara adalah wilayah tertentu yang terletak di daratan atau perairan dan dapat digunakan untuk kegiatan pesawat, keberangkatan dan kedatangan. Area ini dapat digunakan secara menyeluruh atau hanya untuk beberapa fasilitas seperti gedung, instalasi, dan pemeliharaan. Bandar Udara Pattimura juga dikenal sebagai Bandar Udara Ambon, yaitu sebuah Bandar Udara yang terletak diprofinsi maluku, indonesia. Bandar Udara Pattimura Ambon (bahasa inggris: *Pattimura Airport*)(IATA: AMQ, ICAO: WAPP) bandar udara ini juga memfasilitasi perjalanan dalam negeri. Bandar Udara ini berjarak 35 kilometer di luar kota Ambon dan memiliki waktu tempuh sekitar 30 hingga 45 menit. Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon merupakan daerah yang sangat strategis di kepulauan maluku yang terbagi menjadi dua provinsi, yaitu maluku utara dan maluku, bandar udara

ini terdapat fasilitas imigrasi, karantina, bea cukai, gedung cargo, restoran, telepon umum, dan kantor pos. Salah satu aspek terpenting dari Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon adalah layanan pelanggan, yang berperang penting dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan. Meja layanan pelanggan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon terletak di terminal keberangkatan. Layanan pelanggan sangat penting bagi bisnis dan tidak dapat ditinggalkan.

Salah satu bagian terpenting di bandar udara yaitu pelayanan pelanggan atau unit *Customer Service* yang ada di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Lokasi meja desk *Customer Service* berada di bagian kedatangan. Petugas *Customer Service* harus memberikan pelayanan yang bisa memuaskan pelanggan seperti menyambut tamu yang datang di bandar udara dan bersedia melayani pelanggan di meja desk, agar penumpang merasa dipedulikan. Saat munculnya Covid-19 pelayanan secara tatap muka tidak dilakukan lagi oleh petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, pelayanan penumpang dilakukan secara online oleh petugas *Customer Service* dengan menggunakan alat komputer di bagian meja desk menggunakan aplikasi zoom dan siapapun yang berdiri di depan komputer tersebut akan terlihat oleh petugas dari komputer yang ada di ruangan AOCC (*Airport Operating Control Center*). Walaupun pelayanan online tersebut lebih mudah digunakan karena tanpa bertemu langsung dengan pelanggan akan tetapi membuat komunikasi antara pelanggan dengan petugas menjadi kurang optimal karena komunikasi yang dilakukan dengan aplikasi tersebut tidak dapat terdengar dengan baik sehingga komunikasi antara pelanggan dan petugas menjadi kurang lancar. Oleh karena itu komunikasi lebih baik dilakukan secara langsung dengan bertemu dengan pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan dapat memberikan komunikasi yang lebih mudah dipahami dan lebih jelas di dengar. Dengan memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan dengan menunggu pelanggan di meja desk dan menyambut tamu yang datang di bandar udara agar dapat memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan.

Petugas *Customer Service* dituntut untuk dapat memberikan komunikasi yang baik dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pelanggan, agar dapat memahami segala kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan tetapi pelanggan yang datang di bandar udara berasal dari berbagai negara sehingga petugas *Customer Service* masih kesulitan dalam memahami Bahasa yang beragam tersebut. Sehingga komunikasi antara petugas dengan pelanggan tersebut menjadi kurang lancar atau tidak optimal. Dari uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul mengenai "Analisis Pelayanan Prima Petugas *Customer Service* PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon". Rumusan Masalah: Bagaimana analisis pelayanan Prima petugas *Customer Service* PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon? Apa saja hambatan yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Pattimura Ambon? Tujuan penelitian: Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Prima Petugas *Customer Service* PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dan untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang PT Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

Landasan Teori

Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2019 tentang Tata Nelayan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah Kawasan di daratan/perairan dengan batas-batas tertentu yang

digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya, menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara adalah area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) angkasa pura adalah lapangan udara, termaksud segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Customer Service

Menurut Kasmir (2014) Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas-tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Kasmir (2017) mengatakan bahwa tugas-tugas seorang *Customer Service* sebagai berikut:

1. Sebagai *Receptionist*. *Customer Service* bertindak sebagai penerima tamu yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan, *Customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan Bahasa yang bisa dimengerti serta mengucapkan salam "selamat pagi/siang/sore" sesuai kondisinya.
2. Sebagai *Deskman*. Tugas *Customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
3. Sebagai *Salesman*. Sebagai *salesman*, mengadakan pendekatan dengan paranasabah dan juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termaksud keluhan pelanggan.
4. Sebagai *Customer Relation Officer*. Dalam Hal Ini tugas *Customer Service* harus menjaga image bank dalam cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank, yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.
5. Sebagai *Komunikator*. *Customer Service* yang terakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan- kemudahan kepada nasabah. Dan juga sebagai tempat penampung keluhan atau konsultasi.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*Service excellent*" yang secara harafiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan Laksana (2018). Semil (2018) juga menyebutkan kata pelayanan prima dalam Bahasa keseharian tidak disebut sebagai premium service, tetapi disebut dengan *Excellent Service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *Service Excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Menurut (Barata 2014) sebagai bahan perbandingan, ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh pelaku bisnis: Layanan prima adalah membuat

pelanggan merasa penting; Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tamah, dan cepat; Layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan; Layanan prima adalah menepatkan pelanggan sebagai mitranya; Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan; Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas; dan Layanan prima adalah upaya layanan untuk kepuasan pelanggan. Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh Perusahaan, kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (*profit oriented*). Sementara untuk organisasi non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan Tindakan nyata. Dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman kepada Masyarakat luas.

Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon

Bandar Udara Pattimura Ambon yang dahulu bernama lapangan terbang laha Ambon dibangun pada tahun 1939 oleh pemerintah penjajah Belanda. Pada tahun 1942 lapangan terbang laha dikuasai oleh pendudukan Jepang untuk melawan pasukan Sekutu dalam Perang Dunia II. Setelah kemerdekaan RI tahun 1945 lapangan terbang laha dikuasai oleh pemerintah Republik Indonesia. Bandar Udara Pattimura Ambon ditetapkan sebagai lapangan terbang sipil dan sepenuhnya dikuasai oleh Departemen Perhubungan. Sejak tahun 1975 pelabuhan udara Pattimura telah didarati pesawat asing Air North dari Darwin sampai tahun 1998. Pada 1995 pengelolaan Bandar Udara Pattimura Ambon di alihkan sepenuhnya kepada PT Angkasa Pura I (Persero) dan berstatus sebagai Bandar Udara kelas I. Pada tanggal 3 Maret 2004 proyek pengembangan Bandar Udara Internasional Pattimura diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia. Bandar Udara Pattimura (bahasa Inggris: *pattimura airport*) (IATA :AMQ, ICAO : WAPP), Bandar Udara ini juga melayani perjalanan dalam negeri yang bekerja sama dengan beberapa perusahaan penerbangan (maskapai/airline) seperti Garuda Indonesia, Nam Air, Sriwijaya Air, Citilink, Lion Air, Batik Air, dan Wings Air. Luas landasan pacu untuk penerbangan dalam negeri 2.500 m x 45m dan untuk penerbangan Luar negeri luas landasan pacu 400 m. Bandar Udara ini berjarak 35 kilometer di luar kota Ambon dengan waktu tempuh perjalanan kurang lebih 30-45 menit. Pada Bandar Udara ini terdapat fasilitas imigrasi, karantina, bea cukai, gedung cargo, restoran, telepon umum, dan kantor pos, Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon merupakan daerah yang sangat strategis di kepulauan Maluku yang terbagi menjadi dua provinsi yaitu Maluku Utara dan Maluku.

Penelitian Relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil penelitian
1	Amelia Yulinsa	2014	Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciawi	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan bank BRI Syariah pada produk tabungan IB BRIS adalah melalui berbagai aspek; mulai dari input nasabah penabung, aturan bank BRI Syariah melakukan pelayanan prima sehingga persaingan dalam dunia perbankan untuk merebut kualitas pelayanan dan sebagai upaya pembentukan <i>output</i> yang berkualitas. Dari segi proses; bank BRI Syariah mengembangkan pelayanan prima melalui berbagai aspek seperti aspek yang ditinjau dari teori konsep A3 yakni <i>attitude</i> (sikap), <i>Attention</i> (perhatian), <i>action</i> (tindakan), dengan melalui berbagai macam Teknik dan strategi pelayanan dan dengan program tabungan tujuh

				faedah agar <i>output</i> yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan oleh bank BRI syariah KCP Cipulur.
2	Azahra Davina	2023	Analisis Pelayanan Prima Customer Service Dalam Melayani Kepuasan Nasabah di Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima <i>customer service</i> dalam melayani kepuasan nasabah harus memenuhi harus memenuhi 5 point yaitu <i>tangibles, emphaty, responsiveness, reliability assurance</i> , dan standar Operasional prosedur. presentase analisis menunjukkan bahwa nasabah merasa puas terhadap pelayanan prima <i>customer service</i> . hambatan yang terjadi adalah petugas <i>customer service</i> terkadang kesusahan dalam menanggapi nasabah yang berusia lanjut, terjadi <i>human error</i> . dari hasil penelitian penulis menyarankan agar <i>customer service</i> lebih meningkatkan kinerjanya, diberi sanksi saat tidak memenuhi standar pelayanan, dan lebih mengoptimalkan pelayanannya perusahaan, sehingga menjadikan kepuasan para pelanggan.
4.	Joel Yulian Sembiring	2023	Analisis Strategi Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>) Personel Aviation Security di Bandar Udara Sentani	hasil yang didapati melalui penelitian ini yaitu mengkaji pelayanan prima yang diterapkan oleh seluruh personel <i>aviation security</i> di bandara sentani, dengan membahas teori konsep pelayanan prima menurut barata (2003). berdasarkan 6 unsur "a" sebagai berikut; kemampuan (<i>ability</i>), sikap (<i>attitude</i>), kegiatan (<i>activity</i>), penampilan (<i>appearance</i>), perhatian (<i>attention</i>) dan tanggung jawab (<i>responsibility</i>) sedangkan strategi pelayanan prima menurut barata (2006) dimana dapat digambarkan pelayanan prima, melalui konsep s- e- r- v- i- c- e antara lain; s (<i>self awareness</i>), e (<i>enthusiasm</i>), r (<i>reform</i>), v (<i>value</i>), i (<i>impressive</i>), c (<i>care</i>), e (<i>evaluation</i>), sehingga dapat dijelaskan bahwa strategi pelayanan keamanan penerbangan yang diterapkan personil <i>aviation security</i> kepada pengguna jasa bandar udara telah dilakukan sesuai aturan sop yang berlaku di unit pengamanan bandar udara dan juga sesuai dengan teori yang digunakan penulis.

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini:

1. Penelitian relevan yang pertama berjudul analisis pelayanan prima terhadap nasabah di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipupur pada penelitian ini peneliti juga membahas mengenai pelayanan prima terhadap nasabah perbedaannya yaitu penelitian sekarang berfokus pada pelayanan prima petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.
2. Analisis pelayanan Prima *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Kabupaten Tasikmalaya. Pada penelitian relevan ini peneliti juga membahas mengenai pelayanan prima dengan menggunakan konsep pelayanan prima berdasarkan 6A, dan hambatan yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* adapun perbedaan dengan penelitian ini yaitu waktu penelitian dan tempat penelitian.
3. Penelitian relevan yang keempat yaitu Analisis Strategi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Personel Aviation Security di Bandar Udara Sentani. Pada penelitian relevan ini terdapat persamaan yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan prima, adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan melakukan penelitian pada personel *Aviation Security* tentang strategi pelayanan keamanan penerbangan yang diterapkan oleh personel *Aviation Security* kepada pengguna jasa di Bandar Udara Sentani sedangkan penelitian sekarang ini membahas tentang personel *Customer Service* dan memfokuskan pada pelayanan prima yang diberikan oleh petugas *Customer Service* kepada pelanggan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

METODE PENELITIAN

Sugiyono (2019), mendefinisikan metode kualitatif sering disebut metode kualitatif naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*Natural setting*). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis yang bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai di balik data yang sebenarnya, data pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019): Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Januari 2024. Penelitian ini akan dilakukan pada bagian Unit *Customer Service* PT Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Sugiyono (2019) sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Data Primer. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti. Data primer berarti sumber data yang memunculkan data untuk yang mengumpulkan data secara langsung Sugiyono (2019). Data primer digunakan sebagai data utama dalam penelitian yang berfungsi untuk memberi jawaban pertanyaan ataupun permasalahan yang ada di penelitian ini. Penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon pada unit *Customer Service* ini menggunakan data primer berdasarkan hasil wawancara dengan petugas *Customer Service* dan juga hasil observasi pada objek penelitian.
2. Data Sekunder. Data Sekunder yaitu peneliti tidak langsung menerima dari sumber data. Data sekunder didapatkan secara tidak langsung untuk pengumpul data, contohnya melalui dokumen maupun orang lain. Sumber data sekunder berarti sumber data pelengkap dengan fungsi sebagai pelengkap data yang dibutuhkan data primer Sugiyono, (2019). Dalam penelitian ini, yang dimaksud data sekunder adalah data yang didapatkan oleh peneliti dari hasil studi Pustaka maupun dokumentasi yang di dapatkan dengan melakukan permohonan atau izin Perusahaan untuk memperoleh tambahan data seperti dokumen arsip Perusahaan.

Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara (Interview). Kriyanto (2020) mendefinisikan wawancara sebagai percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap satu objek, Sugiyono (2019) wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewer*). Untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Pada wawancara ini penulis menggunakan wawancara terstruktur, wawancara terstruktur yaitu wawancara yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sama kepada responden. Wawancara tersebut dilakukan kepada tiga orang petugas *Customer Service*. Merujuk penjabaran para ahli dinyatakan wawancara atau interview sebagai metode untuk mengambil data lewat pertukaran ide dan informasi lewat tanya jawab antara peneliti dengan petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.
2. Observasi. Sugiyono (2017) teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan Teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan mengumpulkan data

dengan cara melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang berlangsung. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamatan sendiri, sebab pengamatan melihat, mendengar, mencium atau mendengarkan suatu objek penelitian kemudian disimpulkan dari apa yang diamati itu. Peneliti melakukan pengamatan kepada petugas *Customer Service* ketika melayani pelanggan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019), Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi berupa buku, dokumen, angka dan tulisan, dan gambar yang berfungsi sebagai narasi dan keterangan yang dapat membantu dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan data antara lain sumber yang dimiliki oleh *customer service*, khususnya SOP *Customer Service* Angkasa Pura I Persero Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon yang didalamnya membahas mengenai prosedur *Customer Service* dalam memberikan bantuan kepada pengguna jasa Bandar Udara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini di dapat setelah dilakukan analisis pada hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi, yang dilakukan peneliti terhadap personel kerja, kegiatan serta aktivitas yang dilakukan guna melayani pengguna jasa di unit *Customer Service* dalam pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Adapun hasil penelitian serta pembahasan yang dapat penulis sajikan sebagai berikut:

Analisis Pelayanan Prima Petugas *Customer Service* PT Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon

1. Kemampuan (*ability*). Petugas *Customer Service* memiliki kemampuan / pengetahuan yang memadai mengenai pelayanan atau fasilitas yang ada dan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan yang meminta bantuan, contohnya memberikan arahan yang tepat terhadap pelanggan yang mencari lokasi *Check-in Counter*, restoran, gate dan musholla. Petugas *Customer Service* yang mampu memberikan pelayanan dengan menjelaskan pemahaman yang baik mengenai layanan-layanan atau fasilitas yang ada di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, dapat diketahui bahwa petugas *Customer Service* sudah memiliki pengetahuan yang baik terhadap layanan-layanan yang ada di Bandar Udara. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, mengatakan bahwa mereka sudah memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan yang tersedia di Bandar Udara seperti tempat lokasi terminal, prosedur keamanan, layanan transportasi, fasilitas tempat parkir, restoran dan sebagainya yang ada di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Berdasarkan wawancara dengan beberapa penumpang mengenai kemampuan petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas *Customer Service* dalam memberikan bantuan kepada pelanggan sudah cukup baik, penumpang merasa bahwa petugas *Customer Service* di Bandar Udara memiliki pengetahuan yang mampu dalam memberikan petunjuk yang jelas, mengenai layanan dan fasilitas yang mereka inginkan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dan petugas *Customer Service* yang mampu memberikan solusi mengenai masalah yang dialami pelanggan.
2. Sikap (*attitude*). Petugas *Customer Service* telah memberikan sikap yang baik kepada pelanggan, sikap tersebut meliputi melayani dengan baik, empati, keterampilan komunikasi yang baik, serta kemauan untuk membantu, pelanggan merasa di hargai dan di dengar, terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa petugas *Customer Service* melayani pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik,

tetap tenang dan tersenyum, selalau memberikan respon positif kepada pelanggan dan berusaha membuat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa penumpang mengenai sikap petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, dapat disimpulkan bahwa petugas *Customer Service* telah memberikan sikap yang ramah dalam memberikan informasi dan cukup baik terhadap memberikan pelayanan kepada pelanggan, pelanggan merasa senang terhadap keramahan yang di dapat dan merasa bahwa petugas telah memberikan informasi yang diperlukan dengan baik sesuai dengan permintaan pelanggan.

3. Penampilan (*appearance*). Petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon saat bekerja sudah berpenampilan rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, akan tetapi dalam berpenampilan tersebut masih terlihat kesamaan dengan petugas unit lainnya, sehingga sulit untuk membedakan antara petugas *Customer Service* dan bukan petugas *Customer Service*, pada petugas *Customer Service* telah disediakan pakaian yang dikhususkan untuk petugas *Customer Service* yang tertera pada SOP yaitu terdapat seragam PDH dan Visual yang dilengkapi atribut lengkap dan salempang yang bertuliskan petugas *Customer Service* yang bertujuan agar mudah dikenali oleh orang lain. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas *Customer Service* salah satunya yaitu pak Rio R Babley, mengatakan bahwa penampilan petugas *Customer Service* sudah sesuai dengan SOP, diketahui dalam SOP sudah tertera untuk pemakaian seragam oleh petugas *Customer Service* terdapat ada seragam PDH dan seragam Visual, yang dimana pada jadwal seragam PDH yang di pakai hari senin dan Selasa dan seragam Visual yang dipakai hari Rabu untuk setiap petugas *Customer Service*, tetapi pada saat melakukan observasi di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon petugas *Customer Service* terlihat tidak memakai seragam tersebut, akan tetapi memakai seragam yang sama dengan petugas lainnya sehingga sulit untuk membedakan antara petugas *Customer Service* dan petugas lainnya. Kesimpulan dari wawancara terhadap pelanggan bahwa penampilan petugas *Customer Service* seperti yang tidak memakai seragam yang ditetapkan, yang menyebabkan pelanggan kebingungan dan kesulitan bagi pelanggan untuk membedakan antara petugas *Customer Service* dengan petugas lainnya. Hal ini dapat mengganggu pengalaman pelanggan dan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu pentingnya bagi petugas *Customer Service* untuk mematuhi aturan penampilan yang telah ditetapkan dan memastikan bahwa mereka membedakan diri secara jelas sebagai petugas yang siap membantu penumpang.
4. Perhatian (*attention*). Perhatian yang diberikan petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dapat bervariasi tergantung mengenai berbagai kebutuhan pelanggan dengan situasi yang sedang terjadi, petugas *Customer Service* yang memberikan layanan dengan ramah kepada pelanggan. Perhatian yang diberikan kepada pelanggan dapat berupa pemberian informasi oleh petugas *Customer Service* dengan membantu penumpang dalam memberikan informasi tentang jadwal penerbangan, gate keberangkatan, dan fasilitas layanan di bandar udara. Petugas *Customer Service* di bandar udara ditugaskan juga untuk menangani keluhan dan pertanyaan pelanggan dengan baik. Dengan membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah, memberikan penjelasan, atau merujuk penumpang ke pihak terkait jika diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas *Customer Service* bahwa perhatian yang diberikan sudah cukup baik sesuai dengan SOP oleh petugas *Customer Service* kepada pelanggan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, tetapi pada saat observasi, terjadi ketidaksamaan antara pengamatan pada saat observasi dengan yang tertera di SOP, dalam SOP yang berisikan bahwa petugas *Customer Service* memberikan pelayanan

dengan menunggu pelanggan di *Counter*, sedangkan pada pengamatan dalam observasi petugas *Customer Service* melakukan pelayanan dalam bentuk online, lebih banyak melakukan pelayanan online dari pada pelayanan offline terhadap pelanggan. Sehingga dalam memberikannya layanan menjadi kurang optimal karena tidak bisa menyambut pelanggan secara langsung di tempat dan menyebabkan kurangnya berinteraksi oleh petugas *Customer Service* kepada pelanggan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari pelanggan bahwa pelanggan mengakui perhatian yang diberikan oleh petugas *Customer Service* sudah baik, dengan menunjukkan bahwa upaya personal dalam memberikan bantuan telah diapresiasi, namun perhatian yang baik ini tidak cukup untuk menangani kesulitan yang muncul karena pelayanan online yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Pelanggan mengalami kebingungan terutama saat menggunakan pelayanan online bagi pelanggan baru, ini menjadi masalah karena kurangnya bantuan langsung dari petugas yang di harapkan. Ketidakterersediaan petugas di gerai *Customer Service* membuat situasi menjadi sulit, selain itu proses untuk mendapatkan bantuan melalui meet juga dianggap ribet, pelanggan merasa bahwa menunggu untuk mendapatkan bantuan melalui media ini adalah pengalaman yang kurang efisien dan menghabiskan waktu. Ini menunjukan bahwa walaupun fitur pelayanan online merupakan fitur yang penting, namun ada kebutuhan untuk memperbaiki atau menyempurnakan cara pelanggan berinteraksi layanan tersebut agar lebih mudah diakses dan digunakan.

5. Tindakan (*action*). Petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dalam memberikan tindakan yang diberikan kepada pelanggan sudah dilakukan dengan baik, mampu menanggapi kecemasan dan kebutuhan pelanggan dengan memberikan solusi yang sesuai, mendengarkan pelanggan, memberikan bantuan yang efektif dan menunjukkan empaty yang tulus. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas *Customer Service* bahwa dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan bantuan selalu memberikan tindakan dengan melayani pelanggan dengan baik, dalam mengatasi setiap keluhan, agar kepuasan di dapat oleh pelanggan dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan akan mau kembali lagi di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Hasil wawancara kepada pelanggan menunjukan bahwa petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon memberikan pelayanan dengan baik dan ramah dalam menangani berbagai pertanyaan yang diberikan pelanggan kepada petugas *Customer Service*. Dengan memberikan Komunikasi yang baik, dan mampu memberikan Solusi yang efektif dalam mengatasi berbagai kebutuhan dan masalah pelanggan.
6. Tanggung jawab (*accountability*). Petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon bertanggung jawab dalam memberikan informasi jadwal penerbangan, fasilitas Bandar Udara, dan prosedur keamanan kepada pelanggan, menyediakan pelayanan yang ramah kepada pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang positif, berkoordinasi dengan pihak terkait, *Customer Service* sering kali berfungsi sebagai perantara antara penumpang dengan pihak terkait lainnya, untuk menyelesaikan masalah atau memfasilitasi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas *Customer Service* diketahui bahwa tanggung jawab petugas *Customer Service* sangat besar karena keluhan dari pelanggan yang berbeda-beda yang bukan saja mengenai bandar udara yang dimiliki Angkasa Pura I tapi juga pada tenandan Airlines, sehingga jika keluhan itu ditunjukan kepada tenan dan airline maka tanggung jawab petugas *Customer Service* yaitu hanya menjabatangani antara kedua belah pihak. Dalam hasil wawancara kepada pelanggan bahwa petugas

Customer Service di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon sudah memberikan informasi yang jelas terkait jadwal penerbangan dan fasilitas yang ada di bandar udara dan memberikan tanggung jawab yang baik mengenai kebutuhan pelanggan, menyelesaikan masalah pelanggan dengan menjabatangani pelanggan dengan pihak yang terkait. Disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan oleh petugas *Customer Service* yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan, namun terdapat beberapa pengecualian terkait dengan aspek penampilan dan empati dalam konteks pelayanan online. Penampilan yang sesuai dengan SOP merupakan hal yang penting dalam memberikan kesan yang profesional. Selain itu, empaty adalah kunci dalam membantu pelanggan agar merasa didengar dan dipahami, interaksi online dapat enghambat kemampuan petugas *Customer Service* untuk mengekspresikan empati. Tidak adanya kontak langsung membuat sulit bagi petugas *Customer Service* untuk membaca bahasa tubuh dan ekspresiwajah pelangan yang seringkali menjadi indikator empati.

Kaitan penelitian sekarang dengan penelitian relavan, penelitianrelavan yang dilakukan oleh Joel Yuliam Sembiring yaitu memfokuskan pada penelitian mengenai strategi pelayanan prima oleh petugas *aviation security* di Bandar Udara Sentani, sedangkan penelitian sekarang yaitu lebih memfokuskan mengenai analisis pelayanan prima pada petugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, kesamaannya yaitu menggunakan teori pelayanan prima berdasarkan 6 unsur "A" menurut Barata. Penelitian tentang analisis strategi pelayanan prima petugas *aviation securty* dan analisis pelayanan prima petugas *Customer Service*, keduanyaberkaitan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepadapelanggan. Meskipun konteksnya berbeda, keduanya berfokus pada bagaimana petugas dapat meningkatkan interaksi dan layanan kepada pelanggan. Baik dalam layanan penerbangan maupun layanan pelanggan lainnya, Interaksi dengan petugas memiliki dampak besar pada pengalaman pelanggan.

Hambatan yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Pattimura Ambon

1. Pelayanan Online membuat petugas *Customer Service* sulit dalam memberikan empaty. Pelayanan yang diberikan dalam bentuk online mengakibatkan interaksi antara petugas *Customer Service* dengan pelanggan menjaditerbatas, dengan kurangnya interaksi langsung dapat membuat sulit bagi petugas *Customer Service* untuk membangun hubungan yang kuat dan sulit menyampaikan empaty dengan pelanggan. Padahal, hubungan yang baik dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Bagian terpenting dari pelayanan adalah kemampuan untuk menyampaikan empati dan pengertian terhadap masalah atau kebutuhan pelanggan. Pelayanan online yang sering kali terhambat oleh masalah gangguan jaringan yang mengakibatkan interaksi menjadi tidak berjalan dengan lancar yang menyebabkan suara yang terdengar menjadi tidak baik. Kurangnya interaksi dapat menyebabkan kesenjangan dalam komunikasi antara petugas *Customer Service* dengan pelanggan, dan sulitnya kemampuan Perusahaan untuk memahami kebutuhan, kekhawatiran, atau masalah pelanggan dengan baik, yang pada gilirannya dapat menghambatperbaikan pada layanan pelanggan.
2. Penampilan (*appearance*) adanya petugas yang tidak tertib dalam berseragam. Tidak mengenakan seragam oleh petugas *Customer Service* di jam kerja, dapat menjadi masalah serius karena seragam biasanya merupakan bagian dari identitas merek dan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap *profesionalisme* dan kepercayaan terhadap perusahaan, ketidak profesionalan dalam menggunakan seragam dapat memberikan kesan

kurang profesional oleh *Petugas Customer Service* kepada pelanggan. Ini dapat mengurangi kepercayaan dan kredibilitas petugas *Customer Service* serta perusahaan secara keseluruhan. Seragam sering digunakan sebagai cara untuk mengidentifikasi petugas *Customer Service*. Tanpa seragam, pelanggan bisa kesulitan dalam membedakan antara petugas resmi dengan orang lain di tempat kerja. Karena seragam merupakan bagian penting dari identitas merek Perusahaan, tidak menggunakan seragam dapat mengganggu konsistensi merek dan membuat perusahaan terlihat menjadi tidak teratur.

Solusi Dari Hambatan Masalah tersebut Yaitu Sebagai Berikut:

1. Petugas *Customer Service* harus mengadakan kembali pelayanan offline agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan terhadap kebutuhan pelanggan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.
2. Petugas *Customer Service* mengadakan pelayanan offline dengan menyambut pelanggan di *counter* agar pelanggan lebih merasa puas, di hargai dan diperhatikan.
3. Berikan pelatihan kepada petugas *Customer Service* tentang pentingnya penampilan profesional, termaksud pentingnya penggunaan seragam yang dapat memberikan dampak positif terhadap citra Perusahaan dan kepercayaan pelanggan.
4. Untuk meningkatkan interaksi langsung dengan pelanggan, perusahaan dapat menyusun jadwal rotasi dimana petugas harus memberikan layanan langsung di tempat. Agar dapat membantu memperkuat hubungan antara petugas dengan pelanggan.
5. Mengadakan kembali pelatihan kepada petugas *Customer Service* agar lebih memberikan kualitas yang lebih baik lagi terhadap pelayanan kepada pelanggan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Dan melakukan pelatihan yang lebih, dimana pelatihan yang sebelumnya dilakukan sekali pertahun sebaiknya dilakukan dua kali atau tiga kali pertahunnya, melebihi jadwal pelatihan yang di tentukan sebelumnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Petugas *Customer Service* dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP akan tetapi dalam penggunaan seragam masih perlu dimaksimalkan lagi, agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat memuaskan. Karena dengan ketertibannya dalam penggunaan seragam dapat memberikan kesan yang profesionalisme oleh petugas *Customer Service* kepada pelanggan dan dengan keteraturannya dalam menggunakan seragam dapat memberikan kepuasan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan melalui kombinasi antara pelayanan yang baik dan penampilan yang rapi dan konsisten. Pelayanan online yang kurang optimal dan mengalami keterbatasan teknis seperti terkendala jaringan dapat menghambat pengguna dalam mengakses dan menggunakan aplikasi dengan baik. Oleh karena itu penting untuk menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaan aplikasi pelayanan online, petunjuk yang tidak hanya membantu pengguna memahami cara menggunakan aplikasi dengan baik.

Peneliti mencoba untuk memberikan saran yang dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon yaitu: Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, hendaknya petugas *Customer Service* lebih meningkatkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baik berupa cara berkomunikasi dan berpenampilan yang profesional sesuai dengan yang dicantumkan dalam SOP Perusahaan, dengan mematuhi peraturan jadwal penampilan dari SOP sehingga pelanggan tidak mengalami kesulitan untuk membedakan antara petugas *Customer Service* dengan petugas lainnya. Lebih sering memberikan pelayanan offline dari pelayanan online agar hubungan lebih terjalin lancar secara

bertatap muka dan pelanggan lebih merasa di hargai dan lebih paham mengenai penjelasan yang secara langsung diberikan. Untuk pelayanan online sebaiknya pada layar monitor TV yang berada digerai *Customer Service* diberikan petunjuk dengan disediakan panduan penggunaan layanan pada layar monitor TV agar pelanggan tidak kebingungan dan paham untuk menggunakan alat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep.A. 2017. *Manajemen Sekretaris dan Perkantoran Terampil dan Profesional*. Bandung: Pustaka Setia
- Barata. Atep, A. 2014. *Dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta: Elax Media komputindo
- Burhan Bungin
- Daryanto, & Setyabudi, I. 2014. *Konsumen Pelayanan Prima*. (Bintoro, Ed.) (Cetakan 1). Yogyakarta.
- Davina, Azahra.2023. *Analisis Pelayanan Prima Customer Service Dalam Melayani Kepuasan Nasabah Di PT Bank Negara Indonesia (Persero_ Tbk Kantor Cabang Ciawi Kabupaten Tasikmalaya*
- Erawati, Dia. 2021. *Analisis Implementasi Servis Excellent Customer Service Pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu*.
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing. A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: Jhon Wiley and Sons, Ltd.
- Hidayat, Riyan. 2018. *Pengaruh Service Excellent terhadap Brand Equity pada pelanggan Batik Air di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
<https://dishub.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/transportasi-dan-bagian-bagiannya-77>. Diakses 10 Februari 2014
- Joel Sembiring Yulian. 2023. *Analisis strategi pelayanan prima (service excellent) personel Aviation Security di Bandar Udara Sentani*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Cetakan 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. *Marketing Manajement, 15th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Kriyantono, R. 2020. *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management Press. Pustaka Setia. Raja Grafindo Persada
- Nasiruddin M. (2018). *Kualitas pelayanan prima (Excellent Service) di PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
- Nurhadi & Azis, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kesetiaan Konsumen*. *Jurnal Economia*. 14(1).
- Oya, Olivia. (2022). *Pengaruh Service Excellent petugas ground handling terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Tentang *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*, Jakarta.
-

Profil bandar udara pattimura ambon (<https://apl.co.id>).

Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Wijaya, H. 2018. *Ringkasan dan Ulasan Buku Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Prof.

Yulinsa, Amelia. 2014. *ANalisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciawi*