

Strategi Pelayanan Prima Terhadap Penumpang Maskapai PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Muhammad Badrus Sholeh¹ Faiz Albana²

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

Email: badrussholeh@gmail.com¹

Abstrak

PT. Citilink Indonesia adalah maskapai dengan *low budgeting service carrier* yang mampu bertahan di era pandemic Covid-19. Meski *low budgeting*, maskapai ini menyediakan *In-Flight* yang kualitasnya menyerupai PT. Garuda Indonesia yang merupakan maskapai *full services carrier*. Salah satu maskapai penerbangan yang dilayani dengan standar pelayanan prima di Terminal IA Bandar Udara Internasional Juanda. Salah satu maskapai LCC terbanyak yang melayani *extra flight* setiap kali *peak season* baik di terminal kedatangan maupun terminal keberangkatan domestik di Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya. Faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) adalah dengan adanya pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang kemudian tentunya akan memberikan nilai bagus pada keberlangsungan perusahaan (*business sustainable*). Penelitian ini adalah deskriptif menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang didapatkan berupa hasil wawancara kepada petugas maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda serta dokumen yang digunakan untuk melakukan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan prima yang digunakan maskapai Citilink Indonesia dalam pelayanan prima pada proses *Pre Flight*, *In flight*, dan *Post Flight* dilakukan dengan indikator- indikator pelayanan pada umumnya dan bersifat tidak tertulis, hanya saja prosedur pelaksanaan terdapat point instrument yang ada pada SOP Pelayanan Citilink Indonesia. Strategi yang dilakukan maskapai Citilink Indonesia untuk mengembangkan pelayanan prima berupa penekanan pada 3 indikator pelaksanaan dalam pelayanan penumpang yaitu kecepatan, akurasi, dan tanggung jawab. Ketiga indikator tersebut adalah garis pokok dalam mengembangkan strategi pelayanan prima yang diberikan petugas maskapai citilink berlaku kepada semua penumpang.

Kata Kunci: Citilink Indonesia, Strategi Pelayanan, Pelayanan Prima



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

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan dan pertumbuhan perekonomian yang terus berkembang, memiliki beberapa transportasi dan jasa pengangkutan pilihan. Menurut Purwosutjipto (2013), pengangkutan didefinisikan sebagai “perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”. Salah satunya menggunakan pengangkutan udara yaitu, pengangkutan udara yang mana memiliki efisiensi waktu dan harga yang terjangkau. Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang dimaksud dengan angkutan udara adalah “setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu kali perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara”. Tentunya pada perusahaan jasa angkutan udara harus memberikan efektivitas dan tentunya efisiensi guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan terutama kinerja dalam

memberikan pelayanan. Dalam upaya memberikan pelayanan prima, maka perusahaan jasa angkutan udara mengikuti standar pelayanan yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang diamanatkan dalam Ketentuan tentang pelayanan angkutan udara diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*.

Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (*level of service*) di bandar udara sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/284/X/1999 adalah Tingkat Pelayanan (*level of service*) untuk jasa kebandarudaraan yang diterima oleh pengguna jasa yang variabel-variabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan penyelenggaraan jasa kebandarudaraan. PT. Citilink Indonesia adalah operator penerbangan yang masih satu grup dengan Garuda *Group*. PT. Citilink Indonesia adalah maskapai dengan *low budgeting service carrier* yang mampu bertahan di era pandemic Covid-19. Meski *low budgeting*, maskapai ini menyediakan *In-Flight* yang kualitasnya menyerupai PT. Garuda Indonesia yang merupakan maskapai *full services carrier* (Citilink Indonesia, 2022). Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya adalah salah satu bandar udara besar yang termasuk ke dalam agenda ASEAN Open Sky 2017 (INACA, 2017).

Bandar Udara Juanda adalah salah satu bandar udara internasional terpadat di PT. Angkasa Pura I setiap kali *peak season*, seperti Hari Raya Idul Fitri, Hari Raya Natal, maupun hari raya keagamaan lain seperti Imlek. Terminal IA adalah salah satu terminal di Bandar Udara Juanda yang melayani penerbangan domestic baik maskapai LCC maupun FSC. PT. Citilink Indonesia adalah salah satu maskapai penerbangan yang dilayani dengan standar pelayanan prima di Terminal IA Bandar Udara Internasional Juanda. PT. Citilink Indonesia adalah salah satu maskapai LCC terbanyak yang melayani *extra flight* setiap kali *peak season* baik di terminal kedatangan maupun terminal keberangkatan domestic di Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya (ap1.co.id). Sebagai bandar udara yang termasuk ke dalam agenda ASEAN Open Sky, Bandar Udara Juanda memiliki agenda peningkatan standar pelayanan prima bagi customer khususnya pengguna maskapai penerbangan baik pada rute penerbangan domestik maupun internasional.

Menurut Fandy Tjiptono (2015) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dari baiknya tingkat layanan yang diberikan kepada para pengguna jasa sehingga mampu memberikan layanan sesuai dengan harapan. *expected service* dan *perceived service* merupakan faktor utama yang tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka berarti kualitas pelayanan dapat diasumsikan baik dan memuaskan dan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, ini berarti kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai kualitas pelayanan yang tidak baik. Kualitas tentunya harus dimulai dari awal yaitu kebutuhan pelanggan dan berakhir pada asumsi pelanggan. Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2015) mengemukakan ada lima kualitas yaitu dimana salah satunya menyatakan bahwa kualitas diketahui tergantung pada orang yang merasakannya. Kualitas bisa dianggap juga sebagai ukuran dari kesempurnaan atau kebaikan dari produk maupun jasa. Secara umum ada persamaan dalam beberapa elemen sebagai berikut kualitas mencakup upaya untuk memenuhi bahkan melebihi harapan. Kualitas meliputi, lingkungan, proses, produk, manusia, dan jasa.

Kualitas dapat selalu berubah sesuai dengan kondisi. Maskapai Penerbangan Berjadwal dan Tidak Berjadwal di Indonesia dikelola oleh INACA. INACA (*Indonesia National Air Carriers Association*) adalah organisasi penggerak industri penerbangan berjadwal di Indonesia yang mengelola penyiapan alat produksi berupa peremajaan pesawat, penerapan teknologi-informasi, peningkatan digitalisasi unit usaha penerbangan, dan peningkatan kemampuan

sumber daya manusia (*human capital*) dalam mengelola dan mengoperasikan berbagai peralatan penerbangan yang penuh teknologi mutakhir. Pelayanan di maskapai penerbangan adalah salah satu bentuk jasa yang ditawarkan dalam dunia penerbangan. Pelayanan prima yang dilakukan maskapai penerbangan adalah bentuk pemasaran yang menjadi daya saing untuk peningkatan permintaan dan penawaran terhadap produk berupa jasa penerbangan. Hal ini diatur dalam PM Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Dimensi Pelayanan adalah pelayanan yang berorientasi pelanggan sedangkan konsentrasi pelanggan adalah salah satu elemen dari strategi komponen yang menjadi kunci pertumbuhan profit bagi maskapai penerbangan.

Pemasaran yang berbasis pelanggan memberikan dampak tawar-menawar yang signifikan terhadap tingkat permintaan penumpang yang menunjang biaya-biaya *overhead* umum dan menaikkan kesetiaan pelanggan untuk terbang di kesempatan berikutnya dengan maskapai yang sama. Majid (2019) menjelaskan bahwa fokus pelanggan adalah bentuk pelayanan prima yang menciptakan nilai tambah bagi perusahaan penerbangan melalui konsep *value chain* dalam rangka mengidentifikasi strategi pemasaran maskapai penerbangan untuk menghasilkan tingkat profit yang lebih tinggi. Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2015) definisi meliputi *Empathy*, mempunyai pengertian bahwa perusahaan mengetahui dan memahami masalah yang muncul dari para pengguna atau pelanggan yang kemudian melakukan tindakan untuk kepentingan pelanggan, kemudian memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggan. *Reliability*, merupakan kemampuan dari perusahaan untuk dapat memberikan layanan yang tepat dari awal yang tidak membuat kekeliruan satu pun, kemudian jasanya dapat sampai sesuai dengan waktu yang disetujui. *Responsiveness*, berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan dari layanan ketika membantu para pelanggan dan sekaligus memberikan respon terhadap permintaan pelanggan, kemudian memberikan informasi waktu dan setelah itu memberikan dengan cepat terhadap jasa yang dibutuhkan. *Assurance*, merupakan perilaku dari pemberi jasa yang mampu menimbulkan kepercayaan pengguna jasa terhadap layanan diberikan sehingga perusahaan tentunya bisa memberikan rasa aman terhadap pengguna jasa, sikap yang sopan dan mempunyai wawasan dan keterampilan merupakan jaminan yang diperlukan ketika ada kendala yang timbul. Keunggulan kompetitif dari penyediaan layanan penerbangan oleh suatu maskapai adalah hasil dari biaya rendah yang dikombinasikan sasaran strategis secara berkesinambungan berbasis perkembangan teknologi baru, efisiensi yang lebih besar, cakupan ekonomis, dan efek pembelajaran.

Pentingnya pelayanan prima (*service excellence*) dalam sebuah bisnis sering di bahas akhir-akhir ini. Faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) adalah dengan adanya pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang kemudian tentunya akan memberikan nilai bagus pada keberlangsungan perusahaan (*business sustainable*). Berdasarkan Edisi 02 Revisi 01 SOP Pelayanan PT Citilink Indonesia, SOP Pelayanan pada 13 April 2022, menjelaskan tujuan SOP Pelayanan ini diperuntukan untuk pemenuhan Citilink terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sebagai standar pelayanan yang disediakan Citilink bagi penumpangnya. Maskapai Citilink Indonesia dituntut untuk membuat para pengguna jasa bandar udara merasa nyaman ketika berada di wilayah bandar udara, tentunya diperlukan pelayanan prima dalam hal pelayanan terhadap para pengguna jasa bandar udara pada saat *in flight*, maskapai Citilink Indonesia. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana melakukan riset penelitian dengan judul "Strategi Pelayanan Prima Terhadap Penumpang Maskapai PT. Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya".

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat mengambil beberapa rumusan masalah, diantaranya bagaimana bentuk pelayanan prima yang digunakan maskapai Citilink Indonesia dalam pelayanan prima pada proses *Pre Flight*, *In flight*, dan *Post Flight* penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda surabaya? Strategi apa yang dilakukan maskapai Citilink Indonesia untuk mengembangkan pelayanan prima pada proses *Pre Flight*, *In flight*, dan *Post Flight* di Bandar Udara Internasional Juanda surabaya? Penelitian ini dilakukan pada level operasional strategi pelayanan prima penerbangan Citilink Indonesia, terutama pada aspek penyediaan pelayanan publik berupa makanan, minuman, kompensasi pada proses *Pre flight*, *in-flight* and *post fight* maskapai Citilink Bandara Juanda, Surabaya. Penelitian ini mencakup kegiatan layanan publik penyediaan makanan, minuman, dan pantun saat *Pre flight*, *in-flight* and *post fight* oleh PT. Citilink Indonesia pada Bandar Udara Internasional Juanda.

Adapun tujuan penelitian dalam pembahasan Strategi Pelayanan prima Maskapai Citilink Indonesia sebagai berikut untuk mengetahui bentuk pelayanan prima maskapai Citilink Indonesia pada penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan maskapai citilink Indonesia untuk meningkatkan pelayanan prima pada penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda. Adapun tujuan penelitian dalam pembahasan Strategi Pelayanan prima Maskapai Citilink Indonesia bagi peneliti penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi tentang pelayanan publik industri penerbangan khususnya pada Maskapai Citilink Indonesia. Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pembaca dan peneliti ini dapat mengetahui teori -teori sebagai tambahan referensi yang mendasari Strategi Pelayanan Prima pada Maskapai Citilink Indonesia. Bagi PT. Citilink Indonesia hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk mengevaluasi pengembangan yang dilakukan, sehingga dapat mengambil langkah-langkah untuk lebih inovatif dan berkembang dalam strategi pelayanan prima.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang membutuhkan alami tanpa observasi dan eksperimen, dimana objek penelitian adalah peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *dependent*, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Metode kualitatif dalam penelitian ini akan menjawab rumusan masalah pada bab sebelumnya. Objek yang dituju pada penelitian ini adalah Strategi Pelayanan Prima Penanganan Delay Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda.

Subjek Penelitian ini adalah Petugas Pelayanan penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda. Sedangkan untuk Objek penelitian ini adalah bentuk pelayanan prima Penanganan Delay Maskapai Citilink Indonesia kepada penumpang. Salah satu pertimbangan yang harus diperhatikan dalam memilih masalah penelitian adalah ketersediaan sumber data. Sumber data menjadi faktor yang sangat penting untuk melakukan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Dalam hal ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dimana penelitian lebih bersifat *understanding* (memahami) fenomena atau gejala sosial, karena penelitian ini juga bersifat *learn about the people* (manusia sebagai subjek). Maka penulis menggunakan Teknik observasi, wawancara, dokumentasi serta studi pustaka. Sumber data yang penulis peroleh dengan menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data dalam penelitian yang dapat diperoleh secara langsung melalui sumber aslinya. Data

primer yang didapat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Teknik wawancara, jajak pendapat individual atau kelompok serta menggunakan cara observasi dari suatu objek. Dalam hal ini pengambilan data secara primer akan dilaksanakan melalui wawancara dengan beberapa Pegawai Citilink Indonesia cabang Surabaya. Dan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara tidak langsung dan sebelumnya telah dikumpulkan oleh orang lain. Sehingga data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui Undang-Undang, Peraturan Menteri dan melalui data yang sudah ada yaitu data yang diperoleh dari internal pihak Citilink Indonesia serta didapat juga dari website dan beberapa jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi. Pengamatan ini dilakukan khususnya yang berkaitan dengan menganalisis bentuk fasilitas pelayanan prima yang diberikan kepada penumpang Maskapai Citilink Indonesia.
2. Dokumentasi. Metode dokumentasi dapat digunakan sebagai pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data atau informasi dan menganalisis dokumen yang telah disahkan. Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini berupa data yang berkaitan dengan bentuk pelayanan prima maskapai citilink terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda.
3. Wawancara. Menurut Moleong (2014) menyatakan bahwa, wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu. Yang mana percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak atau lebih, yaitu pewawancara (seorang yang mengajukan beberapa pertanyaan) dan diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaannya). Dalam hal ini peneliti melakukan teknik wawancara kepada Petugas Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil paparan metode konsep triangulasi (Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi) yang dilakukan oleh peneliti pada Maskapai Citilink dengan target tujuan rumusan permasalahan penyusunan naskah skripsi peneliti, bentuk pelayanan prima yang digunakan maskapai Citilink Indonesia dalam pelayanan prima pada penanganan *delay* penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Bahwa yang dilakukan pada proses *Pre flight*, *In flight*, dan *Post Flight* dilakukan sesuai SOP yang berlaku terbaru, yaitu setelah adanya pengesahan SOP baru dengan mengaktifkan SOP pelayanan Edisi 02 Revisi 01 pada 13 April 2022. Dan penerapan pelayanan prima yang dapat dirasakan oleh seluruh penumpang (tidak hanya *VIP Passenger*). Terlampir prosedur pelaksanaan dari *Pre flight*, *In flight*, dan *Post Flight* pada lembar dokumentasi SOP Citilink Indonesia. Dengan adanya Standar pelayanan tersebut maka petugas Citilink wajib mengembangkan menggunakan indikator sebagai aturan tidak tertulis yaitu manajemen pelayanan kecepatan, akurasi/ ketepatan pelayanan, dan tanggung jawab pelayanan.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, Strategi maskapai Citilink Indonesia untuk mengembangkan pelayanan prima pada *delay* penumpang penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh PT Citilink Indonesia. Dari 8 pelayanan prima, strategi pelayanan yang menjadi keunggulan dan ditekankan pihak maskapai

citilink, serta berdasarkan wawancara dalam manajemen pelayanan prima terdiri dari beberapa indikator kecepatan waktu pelayanan. Pada hasil wawancara dan observasi peneliti didukung adanya SOP dalam pelaksanaan pelayanan penumpang Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda kecepatan waktu pelayanan sangat diperhatikan sebagai bentuk pelayanan prima. Baik waktu check in, boarding, penanganan bagasi, ruang tunggu, hingga jam penerbangan. Seperti yang terdapat SOP bahwa pelaksanaan check in berlangsung kurang dari 15 Menit atau memaksimalkan waktu seminimal mungkin. Dan apabila terjadi kendala pada beberapa tahun terjadi kendala yang memakan waktu 30 menit hingga 60 menit. Akurasi/ketepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi peneliti didukung adanya SOP dalam pelaksanaan pelayanan penumpang Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda ketepatan pelayanan sangat diperhatikan sebagai bentuk pelayanan prima. Dimana walaupun pelayanan prima berlaku untuk semua penumpang, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan menjadi pembeda pelayanan petugas terhadap penumpang terkait, seperti pelayanan VIP yang dimana menjadi prioritas maskapai *High Class Category* dibantu oleh *Customer Service Assistant*, pelayanan penumpang berkebutuhan khusus. Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan. Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi peneliti didukung adanya SOP dalam pelaksanaan pelayanan penumpang Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda tanggung jawab adalah indikator pelayanan sangat diperhatikan sebagai bentuk pelayanan prima.

Pada hasil wawancara narasumber 3 mengatakan bahwa Citilink Indonesia sebisa mungkin membuat penumpang merasa puas dan merasa bahwa maskapai Citilink sangat peduli dengan penumpang. Adanya tanggung jawab komplain adalah wadah sebagai bentuk bahwa Perusahaan siap menerima kritik dan saran serta peningkatan evaluasi selanjutnya dengan cara bertanggung jawab atas komplain pelanggan atau penumpang yang di mana mungkin terjadi suatu kendala dalam pelayanan saat di bandara. Dengan adanya indikator indikator pelayanan pada Perusahaan penerbangan khususnya Citilink. Dalam mengembangkan pelayanan prima menjadikan 3 indikator utama dalam mengukur pelayanan prima tersebut. Berkat hasil kinerja yang dilakukan PT Citilink Indonesia telah di *review* dan mendapatkan *reward* oleh *Skytrax* dengan kategori penghargaan *4-Star Low-Cost carrier*, dan *5-Star Covid 19 Safety Rating*.

KESIMPULAN

Bentuk pelayanan prima yang digunakan maskapai Citilink Indonesia dalam pelayanan prima pada proses *Pre Flight*, *In flight*, dan *Post Flight* penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah dimana melakukan dengan indikator- indikator pelayanan pada umumnya dan bersifat tidak tertulis, hanya saja prosedur pelaksanaan terdapat point instrument yang ada pada SOP Pelayanan Citilink Indonesia. Bentuk pelayanan prima berlaku untuk semua jenis kelas kategori penumpang, karena yang membedakannya hanya pada fasilitas yang diterima sesuai pilihan kelas kategori penumpang. Strategi yang dilakukan maskapai Citilink Indonesia untuk mengembangkan pelayanan prima pada proses *Pre Flight*, *In flight*, dan *Post Flight* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berupa penekanan pada 3 indikator pelaksanaan dalam pelayanan penumpang yaitu kecepatan, akurasi, dan tanggung jawab. Ketiga indikator tersebut adalah garis pokok dalam mengembangkan strategi pelayanan prima yang diberikan petugas maskapai citilink kepada penumpang baik penumpang khusus maupun penumpang umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar F. (2021). Analisis kualitas pelayanan terminal kargo bandara dengan jaringan probabilistic. *Jurnal Perhubungan Udara Warta Ardhia*. 41 (2) : 59 – 68.
- Citilink Indonesia. 2022. Informasi Penerbangan Citilink Terkait COVID-19
- Daniswara. H (2018). Analisis Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Pelaksanaan Pelayanan Prima Maskapai Lion Air di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Budaya S1 Pariwisata Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Hidayat. R, Basit, A. (2018). Pengaruh *Service Excellence* terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Jurnal Nyimak Journal of communication Vol.2 (1)*. Universitas Muhammadiyah Tangerang
- Hutagaol. 2020. *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*. Jakarta : Erlangga INACA [International National Air Carriers Association]. 2017. *Indonesia Aviation Outlook 2017*. Jakarta : Willis Towers Watson.
- INACA [Indonesia National Air Carriers Association]. 2021. *Indonesia Aviation Outlook 2021*. Jakarta : Willis Towers Watson.
- Kemenhub [Kementerian Perhubungan]. 2009. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan.
- Kemenhub [Kementerian Perhubungan]. 2021. Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2021 tentang *Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. Jakarta : Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan.
- Majid. 2019. Manajemen Strategi Perusahaan Penerbangan. Jakarta : In Media Mandoko A. 2020. Tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan maskapaicpenerbangan PT. Lion Air Rute Menuju – Jakarta. *Jurnal Perhubungan Udara Warta Ardhia*. 41 (1) : 19 – 28.
- Nugroho, B. A., Zulkifli, & Sihite, M. (2021). *Strategi Memaksimalkan Tingkat Pemilihan Penumpang Terhadap Bandara Internasional Yogyakarta Berbasis Kepuasan Penumpang Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Kompetitif Strategy To Maximize Passenger*. 9066.
- Prihadi T. 2019. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rahmayanti, Nira. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Subekti. 2017. Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. *Jurnal Warta Penelitian Perhubungan*. 29 (2), Juli-Desember 2017
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi BK, Dipopramono AH. 2020. *Transportasi, Konektivitas, dan Ketahanan Nasional*. Jakarta : PT. Kompas Media Nusantara
- Tampubolon MP. 2023. *Manajemen Keuangan (Finance Management)*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- You She Melly Anne Dharasta, Aditya Dewantari, Awan. 2022. Strategi pelayanan prima PT Angkasa Pura I di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*. 15 (1): 102 – 109.
- Yuliana D. 2019. Pengaruh fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Perhubungan Udara Warta Ardhia*. 43 (1) : 27-42.
- Yuliawati E. 2019. Demand forecasting model dengan pendekatan sistem dinamis untuk mendukung Analisa finansial dalam pengembangan infrastruktur bandar udara di Indonesia. *Jurnal Perhubungan Udara Warta Ardhia*. 41 (3) : 111 – 124.