

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Hak cipta milik UIN
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

**NOOR AFIZA DARUSMAN**

**NIM. 11543202573**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2020**

Halaman Persetujuan Pembimbing

PERSEPSI PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP  
PELAYANAN PRIMA CSO (*CUSTOMER SERVICE OFFICER*) DI  
BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU


Disusun Oleh:

Nama : Noor Afiza Darusman

NIM : 11543202573

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal

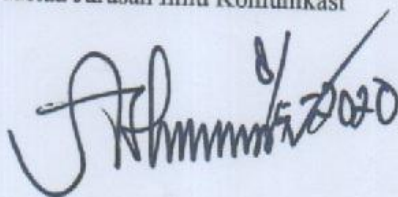
Pembimbing



Dr. Elfiandri, M.Si  
NIP. 19700312 199703 1 006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si  
NIP. 19691118 199603 2 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Noor Afiza Darusman  
NIM : 11543202573  
Judul : PERSEPSI PENGGUNA JASA MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA CSO (CUSTOMER SERVICE OFFICER) DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:  
Hari : Selasa  
Tanggal : 09 Juni 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.

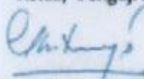
Pekanbaru, 26 Juni 2020

Dekan,

  
Dr. Nurdin, M.A.

NIP.19660620 200604 1 015

Ketua/ Penguji I

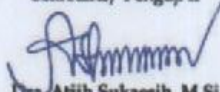
  
Dr. Toni Hartono, M.Si.  
NIP. 19780605/200701 1 024

Penguji III

  
Sudhanto, S.Sos, M.I.Kom.  
NIP. 19801230 200604 1 001

Tim Penguji

Sekretaris/ Penguji II

  
Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.  
NIP. 19691118 199603 2 001

Penguji IV

  
Rafdeadi, S.Sos.I, MA.  
NIP. 19821225 201101 1 011

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal: Pengesahan Proposal

### PENGESAHAN

Proposal dengan judul "**PERSEPSI PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA CSO (CUSTOMER SERVICE OFFICER) DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**" yang diajukan oleh saudara:

Nama : Noor Afiza Darusman

Nim : 11543202573

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah diseminarkan pada:

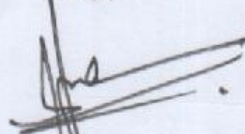
Hari : Jum'at

Tanggal : 15 November 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Desember 2019

Penguji 1



Suardi, S.Sos, M.I.Kom  
NIP. 19780912 201411 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal: Pengesahan Proposal

#### PENGESAHAN

Proposal dengan judul "**PERSEPSI PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA CSO (CUSTOMER SERVICE OFFICER) DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**" yang diajukan oleh saudara:

Nama : Noor Afiza Darusman  
Nim : 11543202573  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah diseminarkan pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 15 November 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 2 Desember 2019

Penguji 2



Assvuri Abdullah, M.I.Kom  
NIK. 130 417 023

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Noor Afiza Darusman

Nim : 11543202573

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **PERSEPSI PENGGUNA JASA MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA CSO (CUSTOMER SERVICE OFFICER) DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU** adalah betul-betul karya saya. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 7 Juli 2020  
Yang Membuat Pernyataan



  
**NOOR AFIZA DARUSMAN**  
NIM. 11543202573

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 5 Mei 2020

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Skripsi  
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Uin Sultan Syarif Kasim Riau  
Di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Setelah kami Mengadakan Pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka mahasiswa berikut:

Nama : Noor Afiza Darusman  
NIM : 11543202573  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relations

Dapat diajukan untuk menempuh ujian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul "Persepsi Pengguna Jasa Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru".

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing



Dr. Elfiandri, M.Si

NIP.19700312 199703 006

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama :  
Jurusan :  
Judul :

: Noor Afiza Darusman

: Ilmu Komunikasi

: PENGGUNA JASA MASKAPAI PENERBANGAN  
TERHADAP PELAYANAN PRIMA CSO (CUSTOMER  
SERVICE OFFICER) DI BANDAR UDARA SULTAN  
SYARIF KASIM II PEKANBARU

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandang. Upaya memberikan pelayanan prima, *feedback* dari pengguna jasa bisa menjadi penentu. Dimana persepsi atau pandangan terhadap pelayanan yang didapatkan oleh pengguna jasa menggambarkan bagaimana pelayanan yang diberikan apakah sudah dianggap sesuai dengan harapan pengguna jasa. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimanakah Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Stimulus-Organisme-Respon. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna jasa penerbangan dengan jumlah sampel yaitu 388 responden yang ditentukan melalui teknik *accidental sampling*. Uji validitas instrument menggunakan korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan persentase. Untuk pengolahan data uji kuesioner dilakukan dengan menggunakan program *Statistik Product and Service Solution (SPSS) Windows* versi 22. Hasil penelitian dari masing-masing indikator yaitu indikator keandalan bernilai 4,21% atau sangat baik, indikator ketanggapan bernilai 4,10% atau baik, indikator jaminan bernilai 4,31% atau sangat baik, indikator empati bernilai 4,14% atau baik, indikator keandalan bernilai 4,30% atau sangat baik. Untuk hasil keseluruhan sudah dinilai baik dengan rata-rata nilai persentase 4,19%.

**Kata kunci:** Persepsi, Pelayanan Prima

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Name** : Noor Afiza Darusman  
**Department** : Communication  
**Title** : **The Perception of Flight Service Users on the Excellent Service of the CSO (CUSTOMER SERVICE OFFICER) in SULTAN SYARIF KASIM II Airport PEKANBARU**

Everyone has a tendency to see the same thing in different ways. These differences can be influenced by many factors, including knowledge, experience and point of view. To provide excellent service, feedback from service users can be decisive. The perception or view of services from service users illustrates how the services provided are already considered in accordance with the expectations of service users. The formulation of the problem of this research is how the Perception of Airline Service Users on the excellent Service of CSO (Customer Service Officer) at Sultan Syarif Kasim II Airport Pekanbaru is. The objective of this study is to know the perception of Airline Service Users on the excellent Service of CSO (Customer Service Officer) at Sultan Syarif Kasim II Airport, Pekanbaru. The theory used in this research is the Stimulus-Organism-Response theory. This research uses a quantitative research method. Data are collected from observation, documentation and distribution of questionnaires directly to users of aviation services. The samples are 388 respondents determined based on accidental sampling technique. This thesis uses the validity of the instrument testing using Product Moment correlation and reliability testing using Cronbach's Alpha. Data analysis technique used in this research is descriptive analysis method with a percentage. To process the data from questionnaires, this study uses the Windows version 22 Product and Service Solution (SPSS) Statistics program. This thesis finds that reliability indicator has a value of 4.21% or very good, an indicator of responsiveness has a value of 4.10% or good, guarantee indicator is about 4.31% or very good, empathy indicator is about 4.14% or good, reliability indicator is about 4.30% or very good. This study concludes that the perception of flight service users is good with an average percentage value of 4.19%.

**Keywords:** Perception, Excellent Service

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan izin-Nya serta shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua Darusman Anas dan Rotini beserta seluruh keluarga yang telah memberikan inspirasi, motivasi dan do’a yang tidak pernah putus untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan sampai pada tahap ini. Semoga ini dapat memberikan kebahagiaan dan kebanggaan. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu serta membimbing penulis karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki.

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Nurdin, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Yantos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Dr. Elfiandri, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, kritik dan arahan serta bersedia mencurahkan waktu selama proses penyelesaian skripsi ini dengan sebaik-baiknya

Bapak Usman, M.I.Kom selaku Penasehat Akademik yang diberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penulis menyelesaikan studi.

Seluruh dosen dan *staff* di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terima kasih yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan dalam menunjang kesempurnaan skripsi ini serta seluruh *staff* yang telah membantu dan melayani kelengkapan administrasi selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

8. *General Manager* PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.
9. Seluruh karyawan di unit *Terminal & Landside Service* dan seluruh *staff* PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang telah memberikan arahan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
10. Kepada sahabat-sahabat tercinta yang penulis kenal dari SMA dan sahabat penulis yang kenal disaat bangku perkuliahan yang selalu mengingatkan penulis untuk mengerjakan skripsi ini dan terus memberikan semangat serta nasehat tiada hentinya untuk menyelesaikan kuliah ini.

Terakhir meskipun masih banyak kekurangan dimana-mana penulis telah berusaha dengan maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini bermanfaat di masa yang akan datang serta dapat menjadi referensi bagi para pembacanya.

Pekanbaru, April 2020  
Penulis

**NOOR AFIZA DARUSMAN**  
**NIM. 11543202573**

## DAFTAR ISI

Hak Cipta dan Teknik Ilmiah UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	6
C. Pemasalahan .....	7
1. Identifikasi Masalah .....	7
2. Batasan Masalah .....	7
3. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II DAFTAR PUSTAKA</b>	
A. Persepsi .....	11
1. Pengertian Persepsi .....	11
2. Syarat Terjadinya Persepsi .....	13
3. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi .....	14
4. Aspek-Aspek Persepsi .....	16
5. Macam-Macam Persepsi .....	17
B. Pelayanan Prima .....	18
1. Pengertian Pelayanan Prima .....	18
2. Dasar-Dasar Pelayanan Prima .....	21
3. Jenis-Jenis Pelayanan Prima .....	22
4. Fungsi Pelayanan Prima .....	23
5. Tujuan Pelayanan Prima .....	23
6. Bentuk-Bentuk Pelayanan Prima Yang Baik .....	23

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Teori SOR .....	24
D. Penelitian Terdahulu .....	27
E. Definisi konseptual Dan Operasional Variabel .....	35
1. Definisi Konseptualisasi .....	35
2. Operasional Variabel .....	37

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	40
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	40
C. Populasi Dan Sampel .....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	43
E. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Data .....	44
F. Teknik Analisis Data .....	46

### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

A. Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura II .....	47
B. Logo Perusahaan .....	51
C. Visi Dan Misi PT Angkasa Pura II .....	51
D. Unit-Unit Terminal & Landside Service .....	53
E. Struktur Perusahaan .....	61

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	64
1. Karakteristik Responden .....	64
2. Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan CSO ( <i>Customer Service Officer</i> ) Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru .....	66
B. Pembahasan .....	80
1. Uji Validitas Data Dan Uji Reliabilitas Data .....	80
2. Rekapitulasi Analisis Indikator Persepsi Pengguna Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan CSO ( <i>Customer Service Officer</i> ) Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru .....	83

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

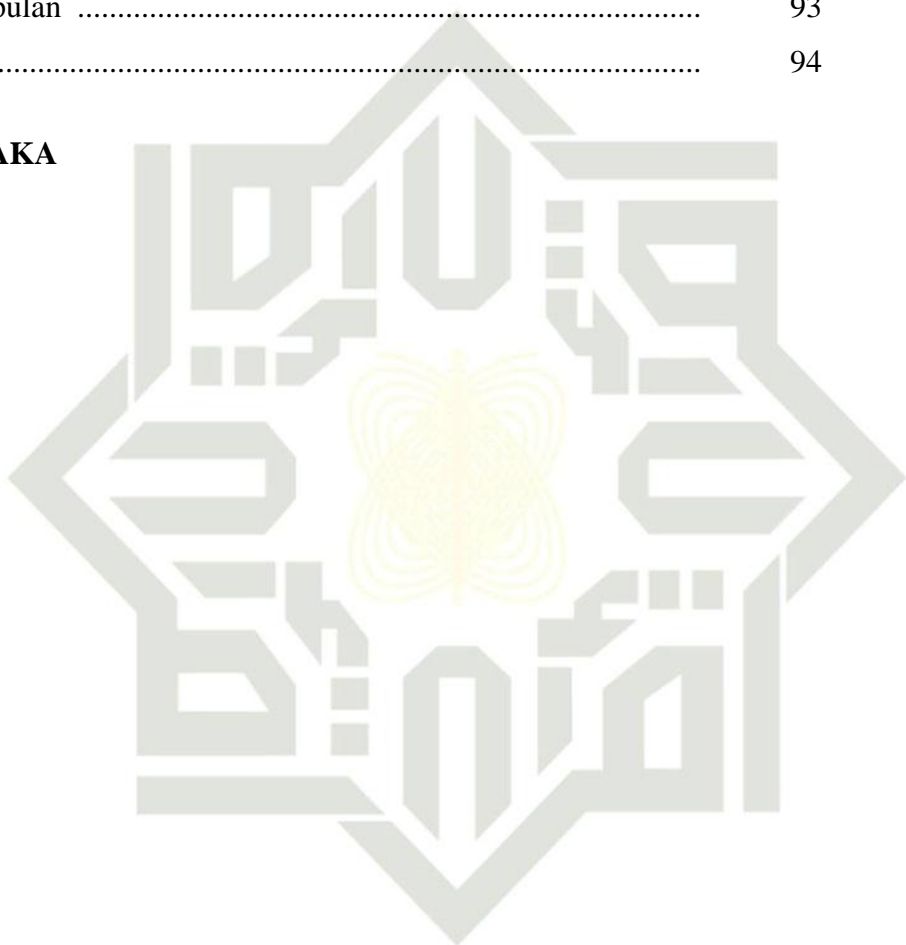
3. Rekapitulasi Analisis variabel Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan CSO (Customer Service Officer) Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru .....	90
--	----

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	94

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR TABEL

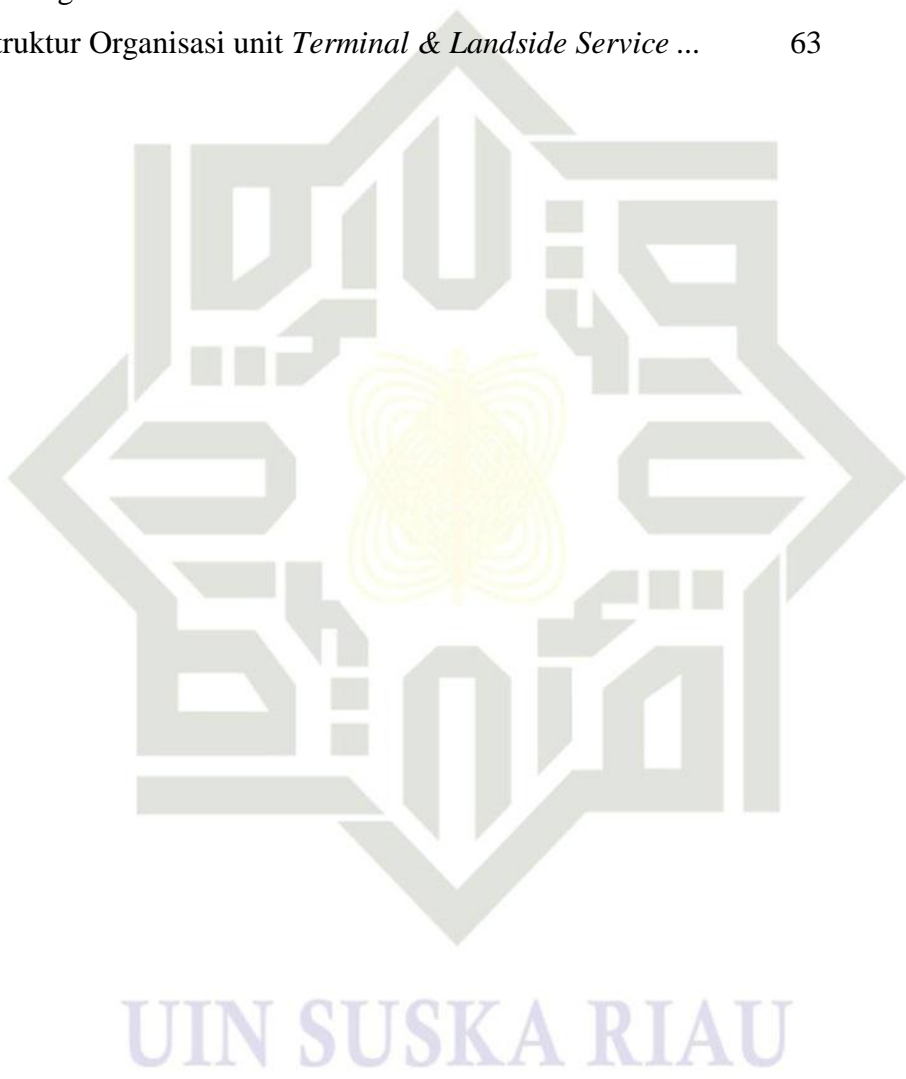
	Variabel Operasional Persepsi .....	39
Tabel II.1	Jadwal Penelitian .....	41
Tabel III.1	Klasifikasi Interval Skor Penilaian .....	46
Tabel III.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel V.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel V.2	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
Tabel V.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Tabel V.4	Instrumen Kecepatan .....	67
Tabel V.5	Instrumen Keakuratan .....	68
Tabel V.6	Instrumen Kepuasan .....	69
Tabel V.7	Instrumen Kecekatan .....	70
Tabel. V.8	Instrumen Kesiapan .....	71
Tabel. V.9	Instrumen Pengetahuan .....	72
Tabel. V.10	Instrumen Kesopanan .....	73
Tabel. V.11	Instrumen Tanggung Jawab .....	74
Tabel. V.12	Instrumen Kepedulian .....	75
Tabel. V.13	Instrumen Perhatian .....	76
Tabel. V.14	Instrumen Kepastian .....	77
Tabel. V.15	Instrumen Fasilitas <i>counter customer service</i> .....	78
Tabel. V.16	Instrumen Kelengkapan petugas <i>customer service officer</i> .	79
Tabel. V.17	Instrumen Sarana Komunikasi .....	80
Tabel. V.18	Uji Validitas .....	81
Tabel. V.19	Uji Reliabilitas .....	82
Tabel. V.20	Rekapitulasi Indikator Keandalan .....	84
Tabel. V.21	Rekapitulasi Indikator Ketanggapan .....	85
Tabel. V.22	Rekapitulasi Indikator Jaminan .....	86
Tabel. V.23	Rekapitulasi Indikator Empati .....	88
Tabel. V.24	Rekapitulasi Indikator Bukti Fisik .....	89
Tabel. V.25	Rekapitulasi Variabel Persepsi terhadap Pelayanan prima CSO .....	90

## DAFTAR GAMBAR

	Gambar II.1	Teori S-O-R .....	25
	Gambar IV.2	Logo Perusahaan .....	51
	Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Pekanbaru .....	62
	Gambar IV.2	Struktur Organisasi unit <i>Terminal &amp; Landside Service ...</i>	63

**Hak Cipta dan Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandang. Persepsi seseorang terhadap suatu objek sering kali terjadi akibat keberagaman suatu individu menilai sebuah objek.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Dalam jasa pelayanan tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat tetapi juga bagaimana memperlakukan para konsumen yang dapat melihatkan cara kita melayani sebaik mungkin cara menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen<sup>1</sup>.

Penumpang (*passangers*) menginginkan ketepatan waktu sesuai jadwal yang dipublikasikan (*on time performance*), pelayanan yang baik (*service*), tingkat keamanan, keselamatan, dan kenyamanan yang optimal (*safety, security, and comfort*), dan terakhir tarif yang kompetitif (*price*)<sup>2</sup>.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya<sup>3</sup>.

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 lainnya. Menurut undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan pasal 1 ayat 13, angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk

<sup>1</sup> Deryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014)

<sup>2</sup> Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal 28

<sup>3</sup> Kothler dalam Deryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal 50

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©mengangkut penumpang, kargo, dan atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu Bandar udara ke Bandar udara yang lain atau beberapa Bandar udara<sup>4</sup>.

PT Angkasa Pura II (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara di lingkungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan terkait Bandar udara di wilayah Indonesia bagian barat. Berdirinya PT Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan serta jasa yang terkait dengan Bandar udara dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasikan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan para pemangku kepentingan perusahaan<sup>5</sup>.

Bandar udara sebagai simpul penting untuk aktivitas keberangkatan dan kedatangan pesawat terbang pun tidak luput dari penilaian konsumen<sup>6</sup>. Sebagai penyedia jasa transportasi kebandarudaraan, Bandara Sultran Syarif Kasim II Pekanbaru selalu berupaya memberikan pelayanan prima kepada setiap pengguna jasa, salah satunya dalam penyediaan informasi yang akurat mengenai segala aktifitas kebandarudaraan.

Dalam memberikan pelayanan di bandar udara terdapat beberapa bagian yang saling terkoneksi satu dengan yang lain. Dan salah satu bagiannya yaitu, CSO (*Customer Service Officer*). Keberadaan CSO (*Customer Service Officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebagai pintu gerbang utama bagi para pengguna jasa transportasi udara untuk memberikan informasi seputar bandar udara yang berinteraksi langsung dengan pengguna jasa.

<sup>4</sup> M. Nasiruddin dan Eva Hany Fanida, Kualitas Pelayanan Prima (*Exellen Service*) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar udara Juanda Surabaya, *Jurnal kajian Manajemen Publik Vol 01 No 01 Tahun 2018*, hal 2. Di akses pada 27 februari 2019 pukul 9:09 pm.

<sup>5</sup> (Sumber : PT Angkasa Pura II (Persero))

<sup>6</sup> Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 53



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hal *performance* pelayanan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru beberapa tahun belakangan ini menunjukkan peningkatan, terbukti dengan meraih beberapa penghargaan dalam beberapa ajang penghargaan kebandarudaraan.

Dalam ajang Penganugerahan Penghargaan Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik Sektor Transportasi Tahun 2018 Kementerian Perhubungan, yang digelar di JCC Senin 17 September 2018, PT Angkasa Pura II (Persero) raih 13 penghargaan. Ajang apresiasi kepada para penyelenggara jasa transportasi yang diselenggarakan tiap dua tahun sekali ini dibuka oleh Menteri Perhubungan dengan turut melibatkan 179 bandara di bawah naungan Kementerian Perhubungan. Adapun dari 13 penghargaan yang berhasil diraih oleh PT Angkasa Pura II (Persero) pada tahun ini antara lain 5 Penghargaan Prima Utama, dan 8 Penghargaan Prima Madya. Penghargaan Prima Utama diberikan kepada bandara yang memiliki nilai pelayanan tertinggi berdasarkan hasil survey dan asesmen oleh tim dewan juri dimana penghargaan ini diterima oleh Director of Airport Service & Facility. Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sendiri menerima Penghargaan Prima Utama bersama dengan 7 Bandar Udara lainnya.<sup>7</sup>

Pada tahun 2018, “*Skytrax*, perusahaan internasional pemeringkat di bidang aviasi memberikan empat bintang untuk Bandara Sultan Syarif Kasim (SSK) II di Kota Pekanbaru, Riau. Dengan begitu, bandara Pekanbaru sejajar dengan bandara lainnya, seperti Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, Bandara Paris CDG, dan Bandara Internasional *Perth Australia*. *Executive General Manager* Bandara SSK II, Jaya Tahoma Sirait mengatakan, penilaian bintang empat itu didapatkan setelah *Skytrax* melakukan survei terhadap keseluruhan sistem pelayanan di bandara tersebut. Bintang empat untuk bandara regional itu meliputi ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan, evaluasi terhadap

<sup>7</sup> Corporate Secretary, “*Angkasa Pura II Raih 13 Penghargaan Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik Sektor Transportasi 2018*”, [angkasapura2.co.id](http://angkasapura2.co.id) 17 September 2018. Diakses: 26 November 2019 pada 19:59 pm.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas bandara, kenyamanan dan kebersihan terminal, hingga gerai belanja, makanan, staf dan sekuriti.” Di tahun yang sama pada September 2018 “Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru meraih Penghargaan Prima Utama dari Kementerian Perhubungan. Penghargaan Prima Utama diberikan kepada bandara yang memiliki nilai pelayanan tertinggi berdasarkan hasil *survey* dan *asesmen* oleh tim dewan juri”<sup>8</sup>.

Pada tahun 2019 Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru beserta Bandar udara lain milik PT Angkasa Pura II (Persero) memenangkan beberapa kategori dari *Airport Council International (ACI)* dalam ajang *Airport Service Quality Award 2018*. Salah satu penghargaan yang dimenangkan oleh Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yaitu *Best Customer Service By Size (2-5 millions passangers)*. Penghargaan tersebut diberikan dalam acara *Customer Experience Global Summit 2019* yang digelar di Nusa Dua, Bali<sup>9</sup>.

Berbagai penghargaan diatas menggambarkan pelayanan yang ada di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru selalu memberikan pelayanan prima yang baik bagi pengguna jasanya.

Oleh karena itu CSO (*Customer Service Officer*) harus mampu memberikan informasi yang tepat sasaran dan efisien bagi pengguna jasa sehingga terwujudnya peningkatan pelayanan prima baik dari segi media yang digunakan, sikap penyampaian, bahasa, dan lain-lainnya.

Selanjutnya dalam upaya memberikan pelayanan prima, *feedback* dari pengguna jasa bisa menjadi penentu. Dimana persepsi atau pandangan terhadap pelayanan yang didapatkan oleh pengguna jasa menggambarkan bagaimana pelayanan yang diberikan apakah sudah dianggap sesuai dengan harapan pengguna jasa. Kriteria dalam penilaian oleh pengguna jasa sendiri juga beragam tergantung bagaimana mereka memaknai bentuk

<sup>8</sup> Herman Zakharia, “Selamat, Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Dapat Bintang 4 dari Skytrax”, *Liputan6.com* 26 Desember 2018. Diakses: 21 oktober 2019 pada 23:21 pm.

<sup>9</sup> Akham Sophian, “Bandara SSK II Pekanbaru Raih 4 Penghargaan Internasional”, *Potretnews.com* 7 september 2019. Diakses: 21 oktober 2019 pada 20:26 pm.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©pelayanan yang didapatkan. Dalam hal ini banyak pengguna jasa yang menilai dari *first impression* atau kesan pertama.

Banyak peneliti yang melakukan penelitian terkait persepsi pengguna jasa yang kemudian melihat bagaimana pengaruhnya terhadap produk pelayanan itu sendiri. Seperti, pengaruh fasilitas, pengaruh penampilan dan banyak lainnya. Namun disini peneliti ingin melihat bagaimanakah persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang berkaitan dengan keseluruhan proses pelayanan yang menghasilkan data-data berupa angka dalam menilai seperti apa pelayanan itu dimata pengguna jasa.

Dalam kurang lebih dua bulan peneliti mengamati interaksi yang dilakukan antara pelayanan CSO (*Customer Service Officer*) dengan pengguna jasa, peneliti melihat banyaknya respon yang berbeda yang di berikan pengguna jasa, dari respon yang baik ataupun respon kurang baik. Terlepas dari situasi dan kondisi pada saat transaksi berlangsung peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana pendapat yang diberikan oleh pengguna jasa. Terutama bisa dibuktikan melalui penelitian ilmiah dibuktikan dengan data-data nantinya.

Banyak instansi atau perusahaan yang khususnya memberikan pelayanan jasa melakukan program terkait untuk mengetahui bagaimana penilaian ataupun persepsi pengguna jasa mengenai pelayanan yang mereka sediakan guna dalam melihat kekurangan serta kelebihan produk jasa tersebut, termasuk juga Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Salah satu program rutin yaitu penilaian melalui formulir pertanyaan seputar pelayanan yang biasanya disediakan pada *counter-counter* informasi untuk kemudian diisi oleh pengguja jasa ataupun pengunjung yang datang ke Bandar udara. Cara tersebut bisa dibilang tidak terlalu efektif mengingat untuk pengisian formulir tersebut hanya berdasarkan mau tidak maunya pelanggan dan pengunjung itu sendiri.

Beberapa pelayanan yang disediakan pada pelayanan CSO (*Customer Service Officer*) diantaranya yaitu *complain handling* atau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penanganan keluhan pelanggan, pelayanan kehilangan barang dan barang temuan atau *Lost & Found Baggage Services*, pelayanan *Public Information Desk (PID)* atau *airport information*, Pelayanan *Public Addressed System (PAS)* atau *announcement* dan pelayanan kursi roda. Masing-masing memiliki perannya sendiri dalam kebutuhan pelayanan jasa pelanggan dan saling terkait dengan pelayanan lainnya yang tersedia di Bandar udara.

Berdasarkan beberapa pemaparan tersebut peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti pelayanan yang disediakan di Bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru khususnya pada bagian CSO (*Customer Service Officer*). Peneliti ingin melihat bagaimana persepsi yang diberikan oleh pengguna jasa penerbangan untuk pelayanan CSO (*Customer Service Officer*).

## B. Penegasan Istilah

1. Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberikan reaksi kepada ransangan pancaindra dan data<sup>10</sup>.
2. Pengguna jasa (pelanggan) adalah mereka atau setiap orang yang membayar untuk mendapatkan apa yang diinginkan/dibutuhkan.<sup>11</sup>
3. Maskapai Penerbangan adalah Sebuah maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang<sup>12</sup>.
4. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> Pareek dalam Sobur Alex, *Psikologi umum: Dalam Lintas Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 446

<sup>11</sup> Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 14

<sup>12</sup> Maskapai penerbangan dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai\\_penerbangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan) (diakses 30 juni 2020 pukul 14.50)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. *Customer Service Officer* (pelayanan pelanggan) merupakan unit kerha garda terdepan yang menempati posisi strategis dan berhubungan langsung dengan pelanggan Bandar Udara<sup>14</sup>.

6. Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah sebuah Bandar udara yang terletak di Kota Pekanbaru dan sebelumnya bernama Bandara Simpang Tiga<sup>15</sup>.

Jadi Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah bagaimana pengguna jasa maskapai penerbangan menilai/menanggapi pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service Officer* Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

### C. Permasalahan

#### 1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

- a) Persepsi pengguna jasa penerbangan terhadap pelayanan prima CSO (*Customer Service Officer*) di Bandar udara
- b) Persepsi pengguna jasa penerbangan domestik terhadap pelayanan prima CSO (*Customer Service Officer*)
- c) Persepsi pengguna jasa penerbangan internasional terhadap pelayanan prima CSO (*Customer Service Officer*)
- d) Persepsi pengguna jasa penerbangan terhadap fasilitas di Bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

#### 2. Batasan Masalah

Periset membatasi masalah yang akan diteliti didalam penelitian ini yaitu persepsi pengguna jasa maskapai penerbangan terhadap pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) di

<sup>13</sup> CoputraUceo.com, "pengertian pelayanan prima/Excellent Service" dalam *ciputrauceo.net* (Diakses 9 juli 2019 pukul 16.50 pm)

<sup>14</sup> Sumber: PT Angkasa Pura II (Persero)

<sup>15</sup> Bandarudara.id, *Undang-Undang Penerbangan No 1 Tahun 2009, 14 Maret 2015*, dalam *id.m.wikipedia.org* (Diakses 26 januari 2019 pukul 10:38 am)



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bandar Udara Sultan Syarif kasim II Pekanbaru khususnya penerbangan domestik.

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas periset menarik rumusan masalah yang dikemukakan sebagai berikut: Bagaimanakah Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru ?

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan akademis
  - 1) Sebagai tambahan pengetahuan peneliti tentang persepsi pengguna jasa penerbangan terhadap pelayanan prima CSO Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.
  - 2) Sebagai sumbangan karya ilmiah bagi perpustakaan UIN SUSKA Riau semoga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa ilmu komunikasi.
  - 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanahan ilmu pengetahuan.
- b. Kegunaan praktis
  - 1) Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 2) Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan informasi kepada pihak Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dan khususnya bagian CSO (*customer service officer*).
- 3) Sebagai sumbangsi informasi kepada masyarakat atau pengamat yang tertarik tentang pelayanan prima CSO di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

### Sistematika penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, penulis membagi bab dalam enam bahasan, dimana masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah penulisan dalam pemilihan judul, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, perumusan masalah, tujuan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR**

Pada bab ini membahas tentang kajian teori yang mendukung penyusunan penelitian ini, kajian terdahulu, definisi konseptual dan operasional variable, dan hipotesis teori.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini meliputi Jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV : DESKRIPSI UMUM**

Pada bab ini membahas tentang deskripsi umum tempat penelitian dalam hal ini adalah Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © **BAB V**

Hak cipta milik UIN Suska Riau

### **: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan. Tentang bagaimana Persepsi Pengguna Jasa Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

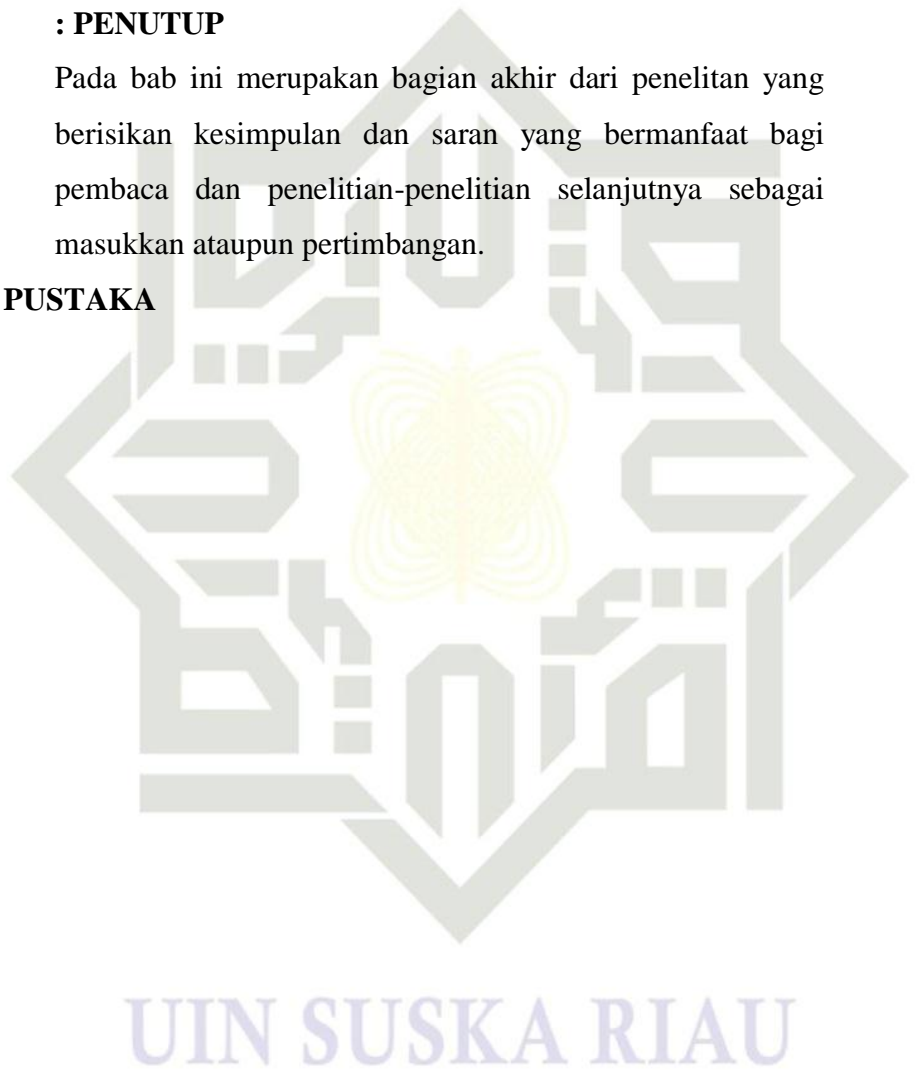
## **BAB VI**

### **: PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### DAFTAR PUSTAKA

#### Persepsi

Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami<sup>16</sup>.

#### 1. Pengertian persepsi

Komunikasi memberi kesempatan kepada kita untuk membicarakan tentang diri kita sendiri. Berbicara dengan orang lain menjadikan kita lebih mengenal dan memahami diri kita, sikap, dan perilaku kita. Dengan membicarakan tentang diri kita sendiri bersama orang lain, kita akan mendapat perspektif baru tentang diri kita dan lebih memahami tentang sikap dan perilaku kita<sup>17</sup>. Dengan demikian, kita akan menemukan hal baru terhadap diri kita dari pengalaman berkomunikasi dengan orang lain.<sup>18</sup>

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris *Perception* berasal dari bahasa Latin *perceptio*; dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil<sup>19</sup>. Berikut pendapat mengenai persepsi dari berbagai ahli.

Persepsi adalah proses ketika kita menjadi sadar akan banyak stimulus yang memengaruhi indra kita<sup>20</sup>.

Desiranto dalam Isul, mengemukakan persepsi adalah pengamatan tentang objek-objek, peristiwa atau hubungan-

<sup>16</sup> Rahman Abdul Saleh, *Psikologi : Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2009), 110

<sup>17</sup> Isul, "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan". *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2018*, 11

<sup>18</sup> Ibid, 11

<sup>19</sup> Devito dalam Sobur Alex, *Psikologi umum: Dalam Lintas Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 445

<sup>20</sup> Sobur Alex, *Psikologi umum: Dalam Lintas Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 446



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan<sup>21</sup>.

Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberikan reaksi kepada ransangan pancaindra dan data<sup>22</sup>.

Dalam perspektif ilmu komunikasi, persepsi bias dikatakan sebagai inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi<sup>23</sup>.

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bias dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsinya juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negative ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya.<sup>24</sup>

Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi ketika berkomunikasi dengan masyarakat, mengurus perizinan, bertemu dengan petugas instansi

<sup>21</sup> Isul, "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan". *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2018*. 11

<sup>22</sup> Pareek dalam Sobur Alex, *Psikologi umum: Dalam Lintas Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 446

<sup>23</sup> Sobur Alex, *Psikologi umum: Dalam Lintas Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 446

<sup>24</sup> Isul, "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan". *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2018*. 12



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan sebagainya. Dedi Mulyana menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian<sup>25</sup>, yaitu:

- 1) Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik); sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Orang akan mempersepsikan anda pada saat anda mempersepsikan mereka. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.
- 2) Persepsi terhadap manusia; melalui lambing-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambing-lambang verbal dan nonverbal. Orang lebih aktif daripada kebanyakan obyek dan lebih sulit diramalkan.

Dari penjelasan diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan persepsi merupakan hasil dari pengamatan individu terhadap orang lain dengan menggunakan indra, sensasi, motivasi dibantu oleh pengetahuan dan pemahaman yang kemudian menghasilkan pendapat baru yang dikatakan sebagai persepsi.<sup>26</sup>

Demikian juga dalam bidang pelayanan jasa seperti di PT Angkasa Pura II cabang Pekanbaru, dimana persepsi antara pemberi layanan jasa dan penerima layanan jasa berbeda satu dengan yang lainnya. Dan itu di dapat diarahkan kearah yang diinginkan dengan bantuan program-program pendukung sehingga dapat mengarahkan persepsi pengguna jasa.

## 2. Syarat terjadinya persepsi

Menurut sunaryo syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut<sup>27</sup>:

<sup>25</sup> Isul, loc. it

<sup>26</sup> Isul, "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan". *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru* 2018. 13

<sup>27</sup> Isul, loc. it



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 1) Adanya objek yang dipersepsi
- 2) Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan untuk mempersepsikan.
- 3) Adanya alat indra/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus.
- 4) Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk menimbulkan respon.

### 3. Faktor yang mempengaruhi persepsi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi sebagai berikut<sup>28</sup>:

#### 1) Faktor Fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Karakter yang melakukan persepsi mempengaruhi bagaimana ia mempersepsikan suatu objek,<sup>29</sup> yang meliputi:

- a. Kebutuhan atau motif, seseorang akan lebih mengutamakan informasi yang menjadi kebutuhannya.
- b. Sikap, nilai preferensi, dan keyakinan, yaitu sikap seseorang terhadap informasi yang telah diyakini sebelumnya sehingga lebih mengutamakan informasi tersebut dibandingkan persepsi kita akan sesuatu.
- c. Tujuan, mempengaruhi bagaimana persepsi kita akan sesuatu.
- d. Kapasitas, mencakup tingkat intelegensia, kemampuan berbicara, dan kemampuan berbahasa.
- e. Kegunaan, yaitu penting tidaknya suatu informasi.
- f. Gaya komunikasi, missal orang yang pemalu akan menghindari bentuk komunikasi diskusi, ada orang yang

<sup>28</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 55

<sup>29</sup> Mardiah Rubani, *Psikologi Komunikasi*, (Pekanbaru: Pustaka Iltizam, 2015), 118



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cenderung menghindari orang banyak berbicara, dan lainnya.

- g. Pengalaman dan kebiasaan, terbentuk dari pendidikan dan budaya.

## 2) Faktor Struktural

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu, termasuk juga intensitas ransangan, ukuran ransangan, perubahan ransangan dan pertantangan rangsangan. Faktor yang berasal dari ransangan<sup>30</sup>, antara lain:

- a. Karakter fisik stimulus, yaitu ukuran, warna, intensitas, dan lainnya.
- b. Pengorganisasian pesan, yaitu cara bagaimana pesan itu diatur atau diorganisasikan untuk mempengaruhi persepsi kita.
- c. Novelty (kabauran, keluarbiasaan), hal baru lebih mendapat perhatian dibandingkan hal yang rutin atau biasa-biasa saja. Model, yaitu bagaimana informasi tersebut diserap oleh panca indra.
- d. Asal mula informasi, ada informasi yang berasal dari lingkungan fisik, dari diri sendiri, dari orang lain, dari media massa, dan lainnya.
- e. Media atau channel, informasi yang didapat dari berita televisive akan dipersepsikan berbeda dengan informasi yang berasal dari media cetak.

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian arti pengguna terhadap pelayanan pelanggan di Bandara Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Dimana

<sup>30</sup> Ibid, 119



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sudah menjadi tanggung jawab perusahaan memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa.

#### 4. Aspek-aspek persepsi

Persepsi sosial adalah suatu usaha untuk memahami orang lain dan diri kita sendiri. Sebagai objek, banyak dari manusia yang bisa dipersepsi, aspek-aspek tersebut bisa berupa<sup>31</sup>:

- 1) Aspek fisik, yaitu daya tahan fisik, daya tarik fisik, kecepatan, kekuatan, tinggi badan, warna kulit, kualitas suara, warna rambut, bentuk muka, dan lain-lain.
- 2) Aspek psikologi, yaitu kepribadian, sikap, motivasi, stabilitas, emosi, kecerdasan, minat, kesabaran, dan lain-lain.
- 3) Aspek sosial-kultural, yaitu keterampilan sosial, keberanian, konformitas, integritas sosial, intensi prososial, kepekaan sosial, kemandirian, dan lain-lain.
- 4) Aspek spiritual, yaitu orientasi beragama, integritas moral, perilaku beribadah, dan lain-lain.

Banyaknya aspek yang bisa menjadi objek persepsi menyebabkan persepsi sosial mempunyai banyak dimensi. Ketika mempersepsi kekuatan fisik, dimensinya boleh kuat atau tidak kuat; ketika mempersepsi kecantikan, dimensinya boleh jadi cantik atau tidak cantik; ketika mempersepsi kesopanan, dimensinya boleh jadi adalah santun atau tidak santun. Jadi dimensi persepsi sosial tampak sangat beragam tergantung pada objek persepsinya.<sup>32</sup>

Dari penjelasan diatas, dapat juga dilihat dalam hal mempersepsikan pelayanan dapat di nilai dari berbagai sudut pandang, tergantung individu yang mempersepsikan objek pelayanan yang didapatkan.

<sup>31</sup> Baron and Byrne dalam Agus Abdul Rahman, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), 7-8

<sup>32</sup> Ibid, 9





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. © Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 5. Macam-macam persepsi

Persepsi manusia sebenarnya dapat dibagi dua yaitu persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap manusia biasanya lebih kompleks karena manusia bersifat dinamis. Sedangkan persepsi itu sendiri dapat dibagi beberapa macam diantaranya adalah<sup>33</sup>:

### 1) Persepsi terhadap lingkungan fisik

Dalam persepsi lingkungan fisik, terkadang melakukan keliruan indera terhadap menipu kita, itulah yang disebut “ilusi” tipuan mata seseorang kadang menimbulkan perbedaan disebabkan latarbelakang pengalaman, budaya dan suasana psikologi yang berbeda juga membuat persepsi berbeda atas suatu objek.

### 2) Persepsi terhadap manusia

Persepsi sosial yaitu proses penangkapan arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang manusia alami dalam lingkungannya. Manusia bersifat emosional sehingga penelitian terhadap mereka mengandung resiko. Persepsi sosial merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasi dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsi, tentang sifat-sifatnya, kualitasnya dan keadaan yang ada dalam diri orang yang dipersepsi sehingga bentuk gambaran orang yang dipersepsi.

<sup>33</sup> Reka Agustina. Judul “Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan Kapal Roll Off (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis”, *skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2017*, 9



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Pelayanan Prima

### 1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Dalam jasa pelayanan tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat tetapi juga bagaimana memperlakukan para konsumen yang dapat melihatkan cara kita melayani sebaik mungkin secara menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen<sup>34</sup>.

Pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu, kelompok atau organisasi<sup>35</sup>.

Setiap perusahaan membutuhkan pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (nasabah). Adapun bentuk pelayanan prima yang sesuai dengan SOP adalah pelayanan yang dikerjakan dengan ramah-tamah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan nasabahnya.<sup>36</sup>

Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan melalui kiat pelayanan tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga “bagaimana” memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggan<sup>37</sup>.

<sup>34</sup> Deryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 11

<sup>35</sup> Ibid, 12

<sup>36</sup> Arfiani Sarah, Metti Paramita, Andri Brawijaya. ”Persepsi Masyarakat Mengenai Service Excellence Pria Dan Wanita Terhadap Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Nisbah Vol. 4 No. 2 Tahun 2018*, diakses pada 11 januari 2020 pukul 2:42 AM

<sup>37</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 79.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Qasim Riau

Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.<sup>38</sup>

Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.<sup>39</sup>

Pelayanan prima atau layanan unggulan pada konsumen itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna jasa penerbangan dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara professional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada pengguna jasa sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan kepada pengguna jasanya<sup>40</sup>.

*Service excellence* adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan diistimewakan. *Service excellence* merupakan pengembangan dari *customer care* dan *customer service*, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi

<sup>38</sup> Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 59

<sup>39</sup> Suharto Abdul Majid, loc. it

<sup>40</sup> Geni Prayogi "Analisis Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV Tanjung Karang)". *Skripsi jurusan ekonomi dan bisnis islam universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018*. Diakses pada 5 september 2019 pukul 2:32 pm.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal<sup>41</sup>.

Pengertian pelayanan prima berkaitan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan. Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi / perusahaan.

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan<sup>42</sup>.

<sup>41</sup> Barata dalam Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 59

<sup>42</sup> Geni Prayogi "Analisis Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam prktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Selain dari pelayanan berupa fasilitas karyawan yang memberikan pelayanan juga menjadi salah satu faktor penunjang dalam tercapainya pelayanan yang baik dari perusahaan/ instansi. Ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/ nasabah adalah antara lain<sup>43</sup>:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

#### 2. Dasar-dasar Pelayanan Prima

Mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain<sup>44</sup>:

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Tanjung Karang)". *Skripsi jurusan ekonomi dan bisnis islam universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018*. Diakses pada 5 september 2019 pukul 2:32 pm.

<sup>43</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), 39

<sup>44</sup> Geni Prayogi "Analisis Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV Tanjung Karang)". *Skripsi jurusan ekonomi dan bisnis islam universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018*. Diakses pada 5 september 2019 pukul 2:32 pm.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- 3) Keyakinan/Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbatas dari risiko.
- 4) Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
- 5) Penampilan/Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Dasar ini sesuai dengan pendapat ahli kothler, juga nanti digunakan sebagai indikator terhadap variabel dalam penelitian ini yaitu persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan prima *customer service officer*.

### 3. Jenis-jenis Pelayanan Prima

Adapun jenis-jenis pelayanan prima adalah<sup>45</sup>:

- 1) *Core Service*  
*Core Service* merupakan pelayanan yang ditawarkan pada pelanggan, yang merupakan produk utamanya, misalnya untuk Bandara menyediakan pesawat untuk bepergian.
- 2) *Facilitating Service*  
*Facilitating Service* merupakan fasilitas tambahan yang diberikan pada pelanggan.
- 3) *Sopporting Service*  
*Sopporting Service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan pelayanan-pelayanan den pihak lain.

<sup>45</sup> Deryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014),



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 4. Fungsi Pelayanan Prima

Fungsi pelayanan prima Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam rangka<sup>46</sup> :

- 1) Memberdayakan masyarakat sebagai sebagai pelanggan pelayanan publik.
- 2) Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

#### 5. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan<sup>47</sup>.

Tujuan pelayanan prima yaitu<sup>48</sup> :

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan – tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- 6) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

#### 6. Bentuk-bentuk Pelayanan Prima Yang Baik

Menurut Melayu Hasibuan bentuk bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat,

<sup>46</sup> Zaenal Mukarom dalam Ratna Suminar, Mm & Mia Apriliawati. Loc. cit

<sup>47</sup> Geni Prayogi “Analisis Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV Tanjung Karang)”. *Skripsi jurusan ekonomi dan bisnis islam universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018*. Diakses pada 5 september 2019 pukul 2:32 pm.

<sup>48</sup> Deryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 1



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

tepat dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan pengguna jasanya<sup>49</sup>.

- 1) Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat tidak memakan waktu yang lama.
- 2) Keramahan, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- 3) Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 4) Kenyamanan. Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan pengguna jasa yang loyal.

### C. Teori SOR

Teori S-O-R (*Stimulus-Organism-Respons*) menjadi landasan dari proses komunikasi dalam penelitian ini. Teori S-O-R menitikberatkan pada pengertian yang banyak menyangkut komponen kognisi. Dalam teori stimulus respons (S-R), masalah kognisi lebih diutamakan, sedangkan komponen efeksi diabaikan, sementara komponen konasi tergantung pada imbalan (ganjaran) dan hukuman sebagai akibat dari penguatan ransangan. Di dalam pendekatan teori S-O-R, diutamakan cara-cara pemberian imbalan yang efektif agar komponen konasi dapat diarahkan pada sasaran yang dikehendaki<sup>50</sup>. Sedangkan pemberian informasi adalah sesuatu yang penting untuk dapat mengubah komponen kognisi<sup>51</sup>.

Teori ini menggambarkan “perubahan sikap”, bergantung pada proses yang terjadi pada individu<sup>52</sup>:

<sup>49</sup> Geni Prayogi “Analisis Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV Tanjung Karang)”. *Skripsi jurusan ekonomi dan bisnis islam universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018*. Diakses pada 5 september 2019 pukul 2:32 pm.

<sup>50</sup> Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), 134

<sup>51</sup> Mar’at dalam Elvinaro Ardianto, Loc. cit

<sup>52</sup> Elvinaro Ardianto, op. cit. 134

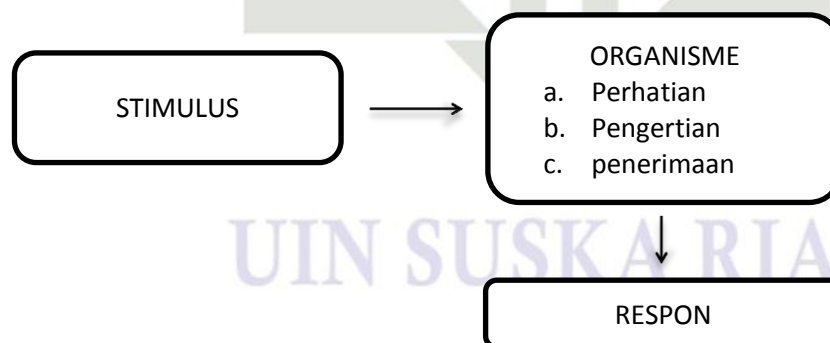


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Stimulus yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak.
- 2) Jika stimulus telah mendapat perhatian dari organisme, proses selanjutnya adalah mengerti terhadap stimulus (*correctly comprehended*).
- 3) Pada langkah berikutnya adalah organisme dapat menerima secara baik apa yang telah diolah sehingga terjadi kesediaan untuk perubahan sikap.

Teori S-O-R menjelaskan bagaimana suatu rangsangan mendapatkan respon. Tingkat interaksi yang paling sederhana terjadi jika seseorang melakukan tindakan dan diberi respon oleh orang lain. Teori S-O-R beranggapan bahwa organisme menghasilkan perilaku jika ada kondisi stimulus tertentu pula. Jadi, efek yang timbul adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikasi. Jadi, unsur-unsur dalam model ini adalah pesan (stimulus), komunikasi (organisme), efek (respon). Dalam proses perubahan sikap tampak bahwa sikap dapat berubah hanya jika *stimulus* yang menerpa benar-benar melebihi semula. Perubahan serta pengukurannya dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting, yaitu: perhatian, pengertian dan penerimaan. Apabila digambarkan maka teori S-O-R adalah sebagai berikut<sup>53</sup>:



**Gambar II.1 Teori S-O-R**

<sup>53</sup> Denny Try Putra. "Persepsi siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Pekanbaru Terhadap Program *School Update* di Riau Televisi Dalam Memotivasi Semangat Belajar". *Skripsi jurusan Ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2017*, 22



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bagan diatas menunjukkan bahwa perubahan sikap tergantung pada persepsi yang terjadi pada individu. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti, kemampuan komunikasi inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikasi mengolahnya dan menerimanya. Maka terjadi kesediaan untuk mengubah sikap<sup>54</sup>.

#### 1) *Stimulus*

Stimulus diartikan sebagai ransangan atau sumber informasi. Stimulus yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah pelayanan prima cso yang berfungsi sebagai media untuk pengguna jasa penerbangan dalam mendapatkan informasi seputar proses penerbangan di bandara.

#### 2) *Organisme*

Organisme diartikan sebagai komunikan yang menerima informasi pesan. Dimana komunikan yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah pengguna jasa penerbangan. Pelayanan prima cso merupakan ransangan yang akan diterima serta dianggap oleh khalayak dan di proses melalui tiga tahapan, yaitu:

- a) Perhatian (attention)
- b) Pengertian (understanding)
- c) Penerimaan (acceptance)

#### 3) *Respon*

Respon merupakan tanggapan individu atau khalayak terhadap sesuatu hal. Reaksi yang ditunjukkan adalah dengan perubahan sikap atau perilaku. Perubahan ini tentunya berbeda-beda satu sama lainnya. Hal ini dikarenakan oleh kepribadian yang berbeda-beda pula, di mana kepribadian dari masing-masing individu tersebut sangat penting dalam mempengaruhi keputusan mereka saat menentukan bagaimana pelayanan yang mereka terima.

<sup>54</sup> Ibid, 23



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam menjabarkan proses atau bagaimana media saat memberikan atau menyampaikan pesan kepada khalayak. Kemudian khalayak akan merespon pesan tersebut, dapat diterangkan melalui teori S-O-R. Teori S-O-R sebagai singkatan dari *Stimulus-Organisn-Respons*. Objek dari ilmu komunikasi manusia yang meliputi komponen-komponen sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi dan konasi. Menurut teori ini, respon atau efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus sehingga seseorang dapat mengharapakan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan komunikan<sup>55</sup>.

#### D. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi Isul. “Persepsi masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP di Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan”. Rumusan masalah Persepsi masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP di Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan komunikasi pembuatan e-ktip di Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Dengan jumlah sampel 93 orang masyarakat Desa Mayang Sari. Dengan teknik pengumpulan data adalah observasi, kusioner, dokumentasi. Dengan hasil yang menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat Desa Mayang Sari terhadap layanan komunikasi pembuatan e-ktip Di Kantor Camat Pangkalan Lesung adalah baik dengan nilai persentase 66,72%.
2. Skripsi Reka Agustina. “Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan Kapal *Roll Off* (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis”. Rumusan masalah Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan Kapal *Roll Off* (RORO) Air

<sup>55</sup> Isul “Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan”. *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2018*, 9



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN<sup>3</sup> Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Putih Kabupaten Bengkalis. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden. Dengan teknik pengumpulan data adalah observasi dan angket. Dengan hasil yang menyimpulkan persepsi pengguna jasa terhadap mutu pelayanan penyeberangan kapal *roll off* (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis adalah dengan nilai persentase sebesar 75.6% yang berada pada skor 61%-80% dalam kategori baik.

Skripsi Denny Try Putra. “Persepsi siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Pekanbaru Terhadap Program School Update di Riau Televisi Dalam Memotivasi Semangat Belajar”. Rumusan masalah bagaimanakah Persepsi siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Pekanbaru Terhadap Program School Update di Riau Televisi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Persepsi siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Pekanbaru Terhadap Program School Update di Riau Televisi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan metode analisis survey. Teknik pengumpulan data kusioner, dan dokumentasi. Populasi yang merupakan siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Pekanbaru tahun 2016/2017 dengan jumlah 219. Hasil dari penelitian ini menunjukkan persepsi siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Pekanbaru Terhadap Program School Update di Riau Televisi dikategorikan baik dengan persentase angka 71.24%.

Skripsi Hendri Parulian. “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Lapangan Futsal Di Kota Bengkulu)”. Rumusan masalah bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan dilihat dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) pada jasa penyewaan lapangan futsal di Kota Bengkulu. Dan bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pada jasa penyewaan lapangan futsal di Kota Bengkulu. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah



responden 80 orang konsumen yang berkunjung ke Lapangan Futsal yang ada di Kota Bengkulu. Menggunakan teknik pengumpulan data yaitu teknik *Purposive Samplin*. Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan, aplikasi umum layanan berkualitas di bidang penyediaan layanan lapangan Futsal, khususnya di kota Bengkulu telah masuk dalam kategori baik dengan skor rata-rata lima dimensi kualitas layanan 3,54. Dan kesimpulan dapat ditarik, bahwa dari lima dimensi yang dinilai berdasarkan persepsi konsumen, hanya dimensi fisik yang mendapatkan penilaian rata-rata tertinggi adalah skor 3,84. Sementara konsumen memberi peringkat terendah dalam dimensi jaminan 3,38. Oleh karena itu perlunya reformasi di setiap dimensi, penekanan utama harus difokuskan terutama pada dimensi jaminan. Penambahan pembenahan penyedia layanan penilaian terendah berikutnya juga harus melakukan fasilitas pemeliharaan dan fasilitas yang telah dinilai dengan baik oleh konsumen.

5. Skripsi Geni Prayogi. “Analisis Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV Tanjung Karang)”. Dengan Rumusan masalah, adakah pengaruh pelayanan prima kereta penumpang cabang Bandar Lampung terhadap kepuasan pengguna jasa?, Apakah pelayanan PT KAI cabang Bandar Lampung sudah sesuai dengan pelayanan jasa yang di anjurkan di dalam Ekonomi Islam?. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang dalam populasinya sebanyak 696.480, penentu sampel merujuk pada teori yang dikemukakan oleh slovin dan Husein Umar, data diperoleh dari hasil penyebaran kusioner langsung dengan responden, wawancara, serta observasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk tujuan tentang kepuasan pengguna jasa kereta penumpang dalam perspektif Ekonomi Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api penumpang variabel yang berpengaruh antara lain: karyawan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

berkomunikasi dengan baik, karyawan KAI dapat membuat pengguna jasa merasa aman, apakah karyawan PT KAI bersikap sopan, Karyawan PT KAI selalu memberikan perhatian atas kebutuhan pengguna jasa, karyawan PT KAI memberikan tindakan yang cepat dan tanggap, Karyawan PT KAI memberikan kemudahan prosedur pelayanan pada pengguna jasa.

6. Junal Arfiani Sarah, Metti Paramita, Andri Brawijaya. "Persepsi Masyarakat Mengenai *Service Excellence* Pria Dan Wanita Terhadap Loyalitas Nasabah". Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat cimande mengenai *service excellence* pada pria dan wanita terhadap loyalitas nasabah (studi di BTPN Syariah KCP Ciawi). Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dan menggunakan analisis metode Skala Likert dan Chi Square. Data primer diambil dengan cara metode kuesioner dengan pengambilan sampel menggunakan metode Slovin sebanyak Lima puluh (50) sampel dari nasabah BTPN Syariah KCP Ciawi. Adapun hasil dari perhitungan uji Chi Square menunjukkan adanya perbedaan persepsi masyarakat cimande mengenai *service excellence* pada pria dan wanita Terhadap loyalitas nasabah, hal ini ditunjukkan oleh nilai hasil chi square sebesar 25,480 yang menyimpulkan bahwa ditolak dan diterima artinya bahwa masyarakat cimande setuju Ada perbedaan *service excellence* pada pria dan wanita terhadap loyalitas nasabah.<sup>56</sup>
7. Jurnal Dina Yuliana. "Pengaruh fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di bandara husein sastranegara bandung". Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Apakah fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan bandara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) di Bandara Husein Sastranegara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang ?, apakah

<sup>56</sup> Junal Arfiani Sarah, Metti Paramita, Andri Brawijaya. "Persepsi Masyarakat Mengenai *Service Excellence* Pria Dan Wanita Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Nisbah* Vol. 4 No. 2 Tahun 2018, diakses pada 11 januari 2020 pukul 2:42 AM



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas berpengaruh secara gabungan terhadap kinerja pelayanan bandara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) di Bandara Husein Sastranegara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang ?, dan berapa besar indeks kinerja pelayanan bandara (angkutan udara dalam negeri dan angkutan udara ke luar negeri) berdasarkan persepsi penumpang di Bandara Husein Sastranegara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1) mengetahui pengaruh fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas terhadap kinerja pelayanan bandar udara berdasarkan tingkat kepuasan penumpang 2) melakukan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan bandar udara, dan 3) mengukur kinerja pelayanan bandar udara berdasarkan persepsi penumpang angkutan udara. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kinerja dan analisis jalur. Untuk pengambilan sampel dengan non-probability sampling melalui metode judgment sampling diperoleh responden sebanyak 102 orang penumpang dalam negeri dan 100 orang penumpang luar negeri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas layanan, dan informasi aksesibilitas secara gabungan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri sebesar 60,3% dan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara luar negeri sebesar 51,2%. Nilai indeks kinerja pelayanan bandar udara berdasarkan kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri sebesar 77,73% (kategori baik) dan angkutan udara luar negeri sebesar 71,67% (kategori baik)<sup>57</sup>.

8. Jurnal M.Nasiruddin dan Eva Hany Fanida, “Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di PT. Angkas Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya”. Rumusan masalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di PT. Angkas Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan Kualitas

<sup>57</sup> Dina Yuliana. “Pengaruh fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di bandara husein sastranegara bandung”. *Jurnal perhubungan udara*, volume 13 no. 2017, di akses pada 27 february 2019 pukul 1:50 pm.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Qasim Riau

Pelayanan Prima (*Exellent Service*) di PT. Angkas Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. Metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu; wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data oleh Miles and Huberman. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima di PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya terbilang sangat baik dan memuaskan. Dikatakan sangat baik karena pada setiap aspek telah menunjukkan bahwa proses pelayanan prima yang diberikan sesuai dengan harapan/ekspektasi pelanggan, baik dari segi kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan; penampilan serta fasilitas yang disediakan; sikap, perhatian dan tindakan dalam menghadapi pelanggan; hingga tanggung jawab yang harus dilakukan sesuai dengan standar operasional perusahaan telah dijalankan dan diterapkan dengan amat baik oleh para pegawai maupun pihak manajemen perusahaan, sehingga menjadikan kepuasan bagi para pelanggan<sup>58</sup>.

9. Jurnal Estie Kusuma Wardhani."Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut - atribut kualitas pelayanan (service quality) menurut konsumen jasa penerbangan Garuda Indonesia dengan kinerja yang telah dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia. Kinerja yang dianggap baik berarti memuaskan. Analisis data yang digunakan adalah Importance and Performance Analysis (IPA). Data diperoleh melalui survey kepada 100 konsumen jasa penerbangan Garuda Indonesia rute Semarang – Jakarta dengan alat bantu kuesioner dengan teknik accidental sampling. Hasil penelitian ini terbagi atas empat bagian : kuadran I menjadi prioritas utama Garuda Indonesia

<sup>58</sup> M.Nasiruddin dan Eva Hany Fanida, "Kualitas Pelayanan Prima (*Exellent Service*) di PT. Angkas Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya". *Jurnal kajian manajemen pelayanan publik*, volume 01 no 01 2018, diakses pada 5 september 2018 pukul 2:30 pm.





dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan konsumen, karena konsumen belum puas dengan kinerja Garuda Indonesia, yaitu : pesawat memiliki peralatan yang menggunakan teknologi mutakhir, memberitahukan jadwal penerbangan akan dilakukan, karyawan memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, karyawan siap setiap saat untuk melayani penumpang, karyawan mampu memberikan kepercayaan kepada penumpang, karyawan memahami dan memperhatikan kepentingan penumpang, karyawan sabar dan penuh pengertian dalam menangani penumpang, karyawan memberikan tempat yang nyaman, aman dan representatif. Kuadran II memiliki atribut-atribut yang perlu dipertahankan pelaksanaannya oleh Garuda Indonesia ,karena sudah sesuai dengan harapan konsumen, yaitu : karyawan memberikan sambutan yang baik kepada penumpang, waktu pelayanannya sesuai dengan jadwal yang diinformasikan kepada penumpang, pelayanan yang diberikan dapat dipercaya, menyimpan data yang akurat dan benar, karyawan selalu bersikap ramah kepada penumpang, karyawan memiliki pengetahuan yang cukup, karyawan tanggap terhadap kepentingan penumpang. Kuadran III berarti atribut – atribut dinilai kurang penting oleh konsumen namun konsumen cukup puas dengan kinerja Garuda Indonesia, dan peningkatannya perlu dipertimbangkan, yaitu : karyawan yang bersikap simpatik dalam menghadapi penumpang yang bermasalah, memberikan layanan yang cepat dan nyaman, karyawan mau membantu masalah yang dihadapi penumpang, karyawan siap merespon permintaan penumpang. Kuadran IV berarti atribut-atribut yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh Garuda Indonesia, namun dinilai kurang penting oleh konsumen, sehingga terkesan berlebihan, yaitu : karyawan yang profesional, berpenampilan rapi dan menarik, pesawat memiliki fasilitas yang menarik, penumpang merasa aman selama menggunakan jasa penerbangan<sup>59</sup>.

<sup>59</sup> Estie Kusuma Wardhani.”Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

10. Jurnal Sitti Subekti. “Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana karakteristik pengguna jasa bandar udara, bagaimana persepsi kepuasan pelayanan pengguna jasa bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta dan apakah ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan ditinjau dari aspek gender, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan pengguna jasa di terminal domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. Data primer diperoleh dengan membagikan kuesioner skala Likert 3 kepada 101 sampel penumpang di terminal domestik. Analisis deskriptif kualitatif digunakan dalam menilai kepuasan penumpang, sedangkan uji beda persepsi karakteristik penumpang dengan *independent sample t-test* dan *one way Anova*. Hasil penelitian dengan responden di masa liburan Tahun Baru menunjukkan penumpang lebih banyak wanita, paling banyak berusia antara 21-40 tahun, paling banyak berpendidikan S1, mempunyai pendapatan kurang dari 2 juta per bulan, paling banyak pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, paling banyak menggunakan transportasi udara untuk keperluan liburan, memilih transportasi udara karena waktu tempuh yang cepat, mendapatkan tiket secara daring melalui *website* maskapai penerbangan dan pembelian tiket dilakukan pada kurun waktu 1-2 minggu sebelum keberangkatan; terdapat 6 (enam) atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyelenggara bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta karena memiliki nilai rata-rata dibawah 1,94 (masih kurang memuaskan) dan berdasarkan hasil uji *independent samples t-test* dan *one way ANOVA* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan penumpang berdasarkan aspek jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Sebaliknya terdapat perbedaan persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik Bandar Udara Adi

---

(Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta)”. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* volume3, no 1, januari 2006, diakses pada 22 juni 2019 pukul 2:40 pm.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sucipto Yogyakarta bila ditinjau dari aspek pendapatan dan pekerjaan.<sup>60</sup>

## Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

### 1. Definisi konseptualisasi

Konseptual merupakan suatu definisi dalam bentuk yang abstrak yang mengacu pada ide-ide lain atau konsep lain yang bisa saja abstrak untuk menjelaskan konsep pertama tersebut<sup>61</sup>.

Persepsi adalah pengamatan tentang objek-objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan<sup>62</sup>. Persepsi merupakan hasil dari pengamatan individu terhadap orang lain dengan menggunakan indra, sensasi, motivasi dibantu oleh pengetahuan dan pemahaman yang kemudian menghasilkan pendapat baru yang dikatakan sebagai persepsi.

Pelayanan prima (*service excellence*) ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan<sup>63</sup>. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pengguna jasa. Pengguna jasa yang terpenuhi harapannya, bahkan terlampaui dipastikan pengguna jasa tersebut akan puas.

Pelayanan prima CSO (*customer service officer*) yaitu unit kerja garda terdepan yang menempati posisi strategis dan berhubungan langsung dengan pelanggan Bandar udara. *Customer Service Officer* memiliki tugas dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik serta

<sup>60</sup> Sitti Subekti. "Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta". *Jurnal Warta Penelitian Perhubungan*, Volume 29, Nomor 2, Juli-Desember 2017, diakses pada 16 januari 2020 pukul 9:46 PM.

<sup>61</sup> Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008, 90

<sup>62</sup> Isul, "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan". *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru* 2018, 11

<sup>63</sup> Kasmir dalam Ruth Retno Dewi "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Ekuitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Klinik Kecantikan London Beauty Center Surabaya)". *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas indonesia Depok* 2012, 27. Diakses pada 22 juli 2019 pukul 2:38 pm.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan jasa informasi yang berhubungan seputar bandara ataupun Pekanbaru. Diantara pelayanan yang ada di CSO (*customer service officer*) yaitu : *complain handling* atau penanganan keluhan pelanggan, pelayanan kehilangan barang dan barang temuan atau *Lost & Found Baggage Services*, pelayanan *Public Information Desk (PID)* atau *airport information*, Pelayanan *Public Addressed System (PAS)* atau *announcement* dan pelayanan kursi roda.

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti merupakan variabel tunggal atau non parametrik yaitu persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan prima *customer service officer*, dimana objeknya yaitu Pelayanan prima CSO (*customer service officer*).

Indikator pengukur yang nantinya digunakan dalam menilai persepsi pengguna jasa maskapai penerbangan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terhadap pelayanan prima dengan menggunakan kriteria yang ditetapkan, terdapat 5 kriteria yaitu<sup>64</sup>:

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- 3) Keyakinan/Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbatas dari risiko.
- 4) Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

<sup>64</sup> Kothler dalam Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 45



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5) Penampilan/Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Dengan demikian yang dimaksud konseptualisasi dalam penelitian ini adalah apa itu persepsi pengguna jasa maskapai penerbangan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terhadap Pelayanan prima CSO (*Customer Service Officer*). Agar konsep tersebut dapat diteliti secara empiris, maka harus dioperasionalkan dengan mengubahnya menjadi variabel.

## 2. Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur suatu variabel. Spesifikasi tersebut menunjuk pada dimensi-dimensi dan indikator-indikator dari variabel penelitian yang diperoleh melalui studi pustaka sebagai parameter untuk mengukur variabel<sup>65</sup>.

Adapun variabel didalam penelitian ini adalah Persepsi Terhadap Pelayanan prima CSO (*Customer Service Officer*).

Untuk mengukur variabel dapat menggunakan indikator yang telah ditentukan kemudian membedakan menjadi instrumen yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan pada CSO (*Customer Service Officer*). Kemudian juga digunakan sebagai acuan dalam membuat kusioner, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)
  - 1) Segera, yaitu ketepatan waktu dalam menyediakan informasi kepada pengguna jasa.
  - 2) Akurat, yaitu memberikan pelayanan yang valid dan diterima dengan baik.
  - 3) Memuaskan, yaitu kesesuaian antara harapan dan kenyataan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

<sup>65</sup> Kerlinger dalam Widodo, *Metodologi Penelitian populer & praktis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2007, 81



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Kemampuan menolong pelanggan, yaitu merealisasikan informasi apa yang diinginkan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) Ketersediaan untuk melayani, yaitu CSO tersedia di *counter* untuk memberikan pelayanan.
- c. Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)
  - 1) Pengetahuan dan kecakapan petugas *customer service officer* dalam menanggapi pengguna jasa.
  - 2) Kesopanan, yaitu memberikan pelayanan dengan mengucapkan kalimat sapa, mengucapkan terimakasih, tersenyum, mendengarkan dengan antusias.
  - 3) Melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa.
- d. Kepedulian/Empati (*Empathy*)
  - 1) Rasa peduli, yaitu memohon maaf dan memberikan empati dalam menangani perasaan pelanggan.
  - 2) Memahami kebutuhan pelanggan, yaitu memberikan solusi/penjelasan kepada pelanggan, memberi arahan untuk menghubungi pihak-pihak yang terkait dengan informasi pelayanan yang dibutuhkan, jika berhubungan dengan pihak lain.
  - 3) Kemudahan untuk dihubungi, yaitu selalu siap melayani serta merespon keluhan yang disampaikan pengguna jasa.
- e. Penampilan/Bukti Fisik (*Tangible*)
  - 1) Fasilitas fisik, yaitu kelengkapan fasilitas pelayanan seperti : meja/counter, kursi pelanggan, Komputer, dan lain-lain.
  - 2) Perlengkapan petugas, yaitu kelengkapan penampilan seperti: seragam dan *id card*/tanda pengenal.
  - 3) Sarana komunikasi, yaitu fasilitas yang digunakan sebagai media komunikasi dan penyampaian informasi kepada pengguna jasa.

**Tabel II.1**  
**Variabel Operasional Persepsi**

Variabel	Indikator	Item	Kategori
Persepsi terhadap Pelayanan prima CSO (Customer Service Officer)	Keandalan (Reliability)	1. Segera (ketepatan Waktu) 2. Akurat 3. Memuaskan	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup setuju 4. Kurang Setuju 5. Sangat tidak setuju
	Ketanggapan ( <i>Responsivebess</i> )	1. Cekatan 2. Kesiapan	
	Keyakinan/Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Pengetahuan 2. Kesopanan 3. Tanggung jawab	
	Kepedulian/Empati ( <i>Emphaty</i> )	1. Kepedulian 2. Perhatian 3. Kepastian	
	Penampilan/Bukti fisik (Tangible)	1. Fasilitas <i>Counter</i> Pelayanan <i>Customer Service</i> 2. Perlengkapan petugas 3. Sarana komunikasi	

- Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan<sup>66</sup>. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan<sup>67</sup>. Dalam penelitian kuantitatif, periset lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi. Dalam penelitian kuantitatif, periset dituntut bersikap objektif dan memisahkan diri dari data.

Pendekatan penelitian yang digunakan periset dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif, yakni metode yang hanya memberikan gambaran atau deskripsi tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti<sup>68</sup>. Artinya, periset tidak boleh membuat batasan konsep maupun alat ukur data sehendak hatinya sendiri.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Periset mengambil lokasi karena sesuai dengan masalah dan judul yang ingin periset teliti dalam penelitian ini.

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung Alfabeta, 2017),

<sup>67</sup> Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media 2010), 47.

<sup>68</sup> Ibid, 48





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Didalam penelitian ini penelitian ini periset juga menentukan mengenai waktu penelitian, dimana waktu penelitian dilakukan selama 6 bulan.

**Tabel III.1**  
**Jadwal Penelitian**

NO	TAHAPAN	TAHUN 2020		PENJELASAN
		DES - FEB	MAR - MEI	
1	Persiapan			Proposal
2	Pelaksanaan			Pengumpulan data
3	Analisis Data			- Analisis data - Penulisan Laporan
4	Pelaporan			Ujian Skripsi

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>69</sup>. Semua karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti(sumber).

Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasinya adalah pengguna jasa maskapai penerbangan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Yang artinya penumpang yang menggunakan jasa maskapai penerbangan. Dari data yang diperoleh pada Agustus 2018 - September 2019 terdapat 12,504 orang yang menggunakan jasa *customer service*. (Sumber: *Customer Service Officer Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru*).

<sup>69</sup> Ibid, 80



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut<sup>70</sup>. Sampel merupakan rangkaian populasi yang akan diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi dengan menggunakan rumus slovin<sup>71</sup>. yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (bebas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel), sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (5\%)^2}$$

$$n = \frac{12.504}{1 + 12.504 \times (0.0025)}$$

$$n = \frac{12.504}{1 + 31.6}$$

$$n = \frac{12.504}{32.26}$$

$$n = 387.60$$

Dari jumlah populasi yang tertera serta hasil diatas yaitu 387.60 kemudian digenapkan menjadi n=388. Dalam penelitian ini peneliti juga membagi antara pelanggan perempuan dan pelanggan laki-laki untuk mengetahui perbedaan jumlah persepsi yang diberikan antara keduanya. Didalam penelitian ini juga peneliti

<sup>70</sup> Ibid, 81

<sup>71</sup> Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 137



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*, yaitu peneliti memilih siapa saja yang kebetulan dijumpai dilokasi untuk dijadikan sampel.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data<sup>72</sup>. Metode pengumpulan data adalah bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian<sup>73</sup>. Dalam pengumpulan data penelitian menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Sutrisno Hadi (1986)<sup>74</sup>. Teknik observasi ilmiah adalah kegiatan mengamati dan mencermati serta melakukan pencatatan data atau informasi yang sesuai dengan konteks penelitian. Teknik observasi diharapkan dapat menjelaskan atau menggambarkan secara luas dan rinci tentang masalah yang dihadapi<sup>75</sup>.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi pada pelayanan yang ada di Bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Teknik observasi ini dilakukan oleh peneliti pada prapenelitian kurang lebih selama 2 bulan dengan mengobservasi secara langsung jasa pelayanan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

<sup>72</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2006), 95

<sup>73</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, Dankebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*, (Jakarta: Kencana, 2005), 133

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung Alfabeta, 2017), 45

<sup>75</sup> Mahi M. Hikmat, *METODE PENELITIAN: Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 73.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Kusioner

Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya<sup>76</sup>. Teknik angket adalah memberikan pertanyaan-pertanyaan terstruktur dan terinci terhadap informan yang terlibat langsung dalam peristiwa/keadaan yang diteliti<sup>77</sup>.

Di dalam penelitian ini periset akan memberikan kusioner secara langsung kepada responden yang dijumpai secara kebetulan pada lokasi penelitian.

## Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data<sup>78</sup>. Teknik dokumentasi, yakni penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistic, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian<sup>79</sup>.

## E. Uji Validitas Data dan Uji Reliabilitas Data

### 1. Uji Validitas Data

Validitas alat ukur adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali dan di mana-mana<sup>80</sup>. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur sesuatu<sup>81</sup>.

<sup>76</sup> Ibid, 142

<sup>77</sup> Ibid, 77.

<sup>78</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta:Kencana Prenadamedia Group, 2006), 120

<sup>79</sup> Mahi M. Hikmat, *METODE PENELITIAN: Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 83

<sup>80</sup> Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta: Kencana, 2005), 107

<sup>81</sup> Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), 118



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pengujian Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor-skor pada setiap butir soal, kemudian validitas suatu butir pernyataan dapat dilihat pada output SPSS . yakni dengan membandingkan nilai (*r hitung*) dan (*r tabel*), apabila nilai (*r hitung*) lebih besar dari nilai (*r tabel*) dinyatakan valid, sebaiknya apabila nilai (*r hitung*) lebih rendah dari (*r tabel*) maka disimpulkan item tersebut tidak valid sehingga perlu diganti atau digugurkan.

## 2. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas mengandung arti bahwa alat ukur tersebut stabil (tidak berubah-ubah), dapat diandalkan (*dependable*), dan tetap/ajeg (*consistent*)<sup>82</sup>. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, alat ukur tersebut reliabel.

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Pengujian reliabilitas kusioner pada penelitian ini periset menggunakan metode *Alpha Crombach* ( $\alpha$ ) menurut Sugiyono (2012) dengan rumus sebagai berikut<sup>83</sup>:

$$R = \alpha = R = \frac{N}{N - 1} \left( \frac{S^2(1 - \sum S_i^2)}{S^2} \right) \dots (4)$$

Di mana :

$\alpha$  : koefisien Reliabilitas *Alpha*

$S^2$  : Varian skor keseluruhan

$S_i^2$  : Varian masing-masing item

<sup>82</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* , (Jakarta:Kencana Prenada media Group, 2006), 145

<sup>83</sup> Ibid, 33

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Teknik Analisis Data

Analisis data hasil penelitian adalah interpretasi atau penafsiran terhadap data yang sudah diperoleh di lapangan dengan menggunakan instrumen penelitian yang sudah teruji kesahihannya<sup>84</sup>. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Statistik deskriptif adalah statistik yang menggambarkan fenomena atau data sebagaimana dalam bentuk table, grafik, frekuensi, rata-rata ataupun bentuk lainnya<sup>85</sup>. Dalam penelitian ini periset menggunakan rumus Distribusi Persentase yaitu<sup>86</sup>:

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

- f = frekuensi yang sedang dicari persentasenya.  
 N = *Number Of Cases* (jumlah frekuensi/banyak individu).  
 p = angka persentase  
 100% = ketentuan rumus.

Jadi, dalam metode analisis deskriptif dengan persentase yaitu analisis data menggunakan table, grafik, frekuensi, dan lainnya yang selanjutnya dijelaskan dalam kalimat-kalimat.

Pada pilihan alternatif jawaban yang disesuaikan oleh penulis terhadap pernyataan dalam angket, kemudian hasil rata-rata nilai diinterpretasikan sebagai berikut:

**Tabel III.2**  
**Klasifikasi Interval Skor Penilaian**

No	Interval	Kategori
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81 – 2,60	Kurang Baik
3	2,61 – 3,40	Cukup Baik
4	3,41 – 4,20	Baik
5	4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2013)

<sup>84</sup> Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media 2010), 119

<sup>85</sup> Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 210

<sup>86</sup> Isul "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan". *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2018*, 35

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura II

PT. Angkasa Pura II (Persero) adalah bagian dari Badan Usaha Milik Negara di Lingkungan Departemen Perhubungan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia bagian barat. Sejak 13 Agustus 1984 Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma<sup>87</sup>.

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero)<sup>88</sup>.

Tujuan dari berdirinya Angkasa Pura II adalah untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan

<sup>87</sup> Angkasa Pura II “sejarah Angkasa Pura II” dalam <https://www.angkasapura2.co.id/id/about?activeTab=history> (diakses 20 Januari 2020)

<sup>88</sup> [www.angkasapura2.co.id](https://www.angkasapura2.co.id) (diakses 20 Januari 2020)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai Perusahaan dan kepercayaan masyarakat<sup>89</sup>.

Sejak 35 tahun berdiri, Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan serta peningkatan usaha dibidang kebandarudaraan dengan upaya mengelola bandara dengan lebih baik di bidang sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan. Angkasa Pura II telah mengelola 15 Bandara, antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), Silangit (Tapanuli Utara), Banyuwangi (Jawa Timur), Kertajati (Jawa Barat)<sup>90</sup>.

Angkasa Pura II telah berhasil memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instansi. Penghargaan yang diperoleh merupakan bentuk apresiasi kepercayaan masyarakat atas performance Perusahaan dalam memberikan pelayanan, diantaranya adalah “*The Best BUMN in Logistic Sector*” dari Kementerian Negara BUMN RI (2004-2006), “*The Best I in Good Corporate Governance*” (2006), Juara I “*Annual Report Award*” 2007 kategori BUMN Non-Keuangan *Non-Listed*, dan sebagai BUMN Terbaik dan Terpercaya dalam *bidang Good Corporate Governance* pada *Corporate Governance Perception Index 2007 Award*. Pada tahun 2009, Angkasa Pura II berhasil meraih penghargaan sebagai *1st The Best Non Listed Company* dari *Anugerah Business Review 2009* dan juga sebagai *The World 2nd Most On Time Airport* untuk Bandara Soekarno-Hatta dari *Forbestraveller.com*, Juara III *Annual Report Award 2009* kategori BUMN Non-Keuangan *Non-Listed*, *The Best Prize ‘INACRAFT Award*

<sup>89</sup> Angkasa Pura II “sejarah Angkasa Pura II” dalam <https://www.angkasapura2.co.id/id/about?activeTab=history> (diakses 20 Januari 2020)

<sup>90</sup> [www.angkasapura2.co.id](http://www.angkasapura2.co.id) (diakses 20 Januari 2020)





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©2010' in category natural fibers, GCG Award 2011 as Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) 2010<sup>91</sup>.

Dan juga beberapa Penghargaan Penggunaan Bahasa Indonesia Tahun 2011 dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, penghargaan untuk Bandara Internasional Minangkabau Padang sebagai Indonesia Leading Airport dalam Indonesia Travel & Tourism Award 2011, dan Penghargaan Kecelakaan Nihil (*Zero Accident*) selama 2.084.872 jam kerja terhitung mulai 1 Januari 2009-31 Desember 2011 untuk Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, serta berbagai penghargaan di tahun 2012 dari Majalah Bandara kategori *Best Airport* 2012 untuk Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru) dan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), kategori *Good Airport Services* untuk Bandara Internasional Minangkabau dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3 (Cengkareng) dan kategori *Progressive Airport Service* 2012 untuk Bandara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3 (Cengkareng)<sup>92</sup>.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, Angkasa Pura II selalu melaksanakan kewajiban untuk membayar dividen kepada negara selaku pemegang saham. Angkasa Pura II juga senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa bandara, menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kepedulian sosial terhadap masyarakat umum dan lingkungan sekitar bandara melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR)<sup>93</sup>.

Salah satu cabang dari Angkasa Pura II adalah bandara Sultan Syarif Kasim II (SSK II) yang berlokasi di Pekanbaru yang merupakan Ibukota Provinsi Riau. Bandara SSK II merupakan bandara peninggalan

<sup>91</sup> Angkasa Pura II "sejarah Angkasa Pura II" dalam <https://www.angkaspura2.co.id/id/about?activeTab=history> (diakses Februari 2020)

<sup>92</sup> [www.angkaspura2.co.id](http://www.angkaspura2.co.id) (diakses 20 Januari 2020)

<sup>93</sup> [www.angkaspura2.co.id](http://www.angkaspura2.co.id) (diakses 20 Januari 2020)



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©dari zaman kemerdekaan melawan penjajahan Jepang dan Belanda. Saat itu di sebut dengan “Landasan Udara” di mana landasan tersebut masih terdiri dari tanah yang di keraskan dan di gunakan sebagai Pangkalan Militer. Pada tahun 1960 Landasan Udara merubah nama menjadi “Pelabuhan Udara Simpang Tiga”. Hal itu dikarenakan lokasinya yang berada tiga jalan persimpangan yaitu jalan menuju Kota Madya Pekanbaru, Kabupaten Kampar dan Kabupaten Indragiri Hulu<sup>94</sup>.

Bandar Udara Simpang Tiga mulai bergabung dengan manajemen yang di kelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) pada 1 April 1994 dan lebih disebut kantor Cabang Bandar Udara Simpang Tiga. Melalui keputusan Presiden No.Kep.473/OM.00/1988-AP II tgl. 4 April 1998 Bandar Udara Simpang Tiga berubah nama menjadi Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II dan di resmikan oleh Presiden Republik Indonesia Abdurrahman Wahid tanggal 29 April 2000<sup>95</sup>.

Untuk persiapan menghadapi Pekan Olah Raga Nasional (PON) yang akan digelar pada tahun 2012, dimulai peluasan Bandara Sultan Syarif Kasim II pada tahun 2009. Perluasan itu dilakukan oleh pihak PT Angkasa Pura II yang bekerjasama dengan pemerintah provinsi Riau. Perluasan ini direncanakan akan diselesaikan pada akhir 2011. Perluasan ini dilakukan karena dinilai tidak lagi dapat menampung jumlah penumpang pengguna Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II yang setiap tahunnya semakin meningkat. Pada 16 Juli 2012 lalu, manajemen PT Angkasa Pura II yang juga dihadiri oleh Gubernur Riau pada saat itu HM Rusli Zainal beserta pejabat Pemda dan anggota DPRD Pemprov Riau meresmikan pengoperasian Terminal baru Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru<sup>96</sup>.

Berjalan 7 tahun, pada awal 2019 dilakukan peluasan kembali dibagian terminal bandara dan perpanjangan jalur runway untuk. Diharapkan peluasan ini mampu untuk menampung kapasitas penumpang

<sup>94</sup> Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru “tentang perusahaan” Dalam <https://sultansyarifkasim2-airport.co.id/> diakses Februari 2020

<sup>95</sup> [www.angkasapura2.co.id](http://www.angkasapura2.co.id) (diakses 20 Januari 2020)

<sup>96</sup> Ibid,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang lebih banyak lagi dan demi meningkatkan performa serta kualitas bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru<sup>97</sup>.

### Logo Perusahaan



Sumber: [www.angkasapura2.co.id](http://www.angkasapura2.co.id)

### Gambar IV.2 Logo Perusahaan

1. **Biru** adalah warna yang melambangkan pergerakan sektor logistik yang terus tumbuh berkembang pesat.
2. **Merah** melambangkan tindakan yang berlandaskan semangat kerja dan komitmen PT Angkasa Pura II dalam menyediakan pelayanan berkualitas internasional dengan mengutamakan kenyamanan dan keselamatan pelanggan.
3. **Kuning** melambangkan kemakmuran sebagai buah keberhasilan yang akan didapat dari kerja keras PT Angkasa Pura II untuk para pemegang saham, manajemen, karyawan, dan Indonesia.
4. **Hijau** melambangkan arah kepemimpinan yang tegas, berintegritas, dan terarah menuju pertumbuhan perusahaan yang sehat.

### C. Visi dan Misi PT Angkasa Pura II

Seperti halnya perusahaan pada umumnya PT Angkasa Pura II juga memiliki visi dan misi sebagai berikut<sup>98</sup>:

<sup>97</sup> Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru “tentang perusahaan” Dalam <https://sultansyarifkasim2-airport.co.id/> (diakses 20 Januari 2020)

<sup>98</sup> Angkasa Pura II “visi dan misi” dalam <https://www.angkasapura2.co.id/id/about?activeTab=visionmission> (diakses 20 Januari 2020)



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 1. Visi

*“The Best Smart Connected Airport operator in the region”*

*The best smart connected airport operator in the region* memiliki makna bahwa bandara-bandara yang dikelola Angkasa Pura II menjadi bandara yang terhubung ke banyak rute atau tujuan baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan status masing-masing bandara (bandara domestik/internasional). *Connecting time* dan *connecting process* baik untuk penumpang maupun barang harus bisa berjalan dengan mudah dan tanpa sekat. Bandara-bandara AP II juga sepenuhnya menjadi bandara yang pintar (*smart*) dengan memanfaatkan teknologi modern. Region yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa visi Angkasa Pura II adalah menjadi bandara dengan konektivitas tinggi ke banyak kota atau negara dan mempergunakan teknologi modern yang terintegrasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang.

## 2. Misi

- a) Memastikan keselamatan dan keamanan sebagai prioritas utama
- b) Menyediakan infrastruktur dan layanan kelas dunia untuk mendukung perkembangan ekonomi Indonesia melalui konektivitas antar daerah maupun negara
- c) Memberikan pengalaman perjalanan yang terpercaya, konsisten, dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan dengan teknologi modern
- d) Mengembangkan kemitraan untuk melengkapi kemampuan dan memperluas penawaran perusahaan
- e) Menjadi BUMN pilihan dan memaksimalkan potensi dari setiap karyawan perusahaan
- f) Menjunjung tinggi tanggung jawab sosial perusahaan

Untuk keperluan komunikasi dan publikasi dapat mempergunakan pernyataan misi :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

“Kami mendorong seluruh karyawan dan mitra untuk memberikan pengalaman bepergian yang aman dan nyaman bagi pelanggan.”

“*We bring the best of our people and partners to deliver safe and pleasant travel experience to our customers.*”

### Unit-Unit Terminal & Landside Service

Pada penelitian ini peneliti mengambil fokus pada *customer service* di bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang dinaungi oleh unit Terminal & Landside Service (Pelayanan Gedung Terminal dan Sisi Landasan Pacu). Unit Terminal & Landside Service (Pelayanan Gedung Terminal dan Sisi Landasan Pacu) menaungi 3 dinas lainnya, *customer service supervisor, terminal inspection service, dan digital service.*

#### 1. Customer Service Supervisor

*Customer Service Officer* merupakan unit kerja garda terdepan yang menempati posisi strategis dan berhubungan langsung dengan pelanggan Bandar udara. *Customer Service Officer* memiliki tugas dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik serta pelayanan jasa informasi yang berhubungan seputar bandara ataupun Pekanbaru. Oleh karena itu, unit *Customer Service Officer* dituntut agar memiliki pola pikir dan pola tindakan yang sama dalam pelaksanaan tugas untuk mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). *Customer Service Officer* juga bertugas untuk menyambut tamu atau menjadi pembawa acara saat bandara memiliki agenda<sup>99</sup>.

Dibandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sendiri *Customer Service Officer* terbagi menjadi beberapa posko, diantaranya meja informasi keberangkatan (lt.2 bandara), informasi kedatangan, (lt.1 bandara), dan *Customer Service* (lt.1 bandara). Untuk jumlah petugasnya sendiri saat ini yaitu; 16 *Customer Service* (pelaksana) dan 3 *Supervisor Customer Service* (pengawas)<sup>100</sup>.

<sup>99</sup> Sumber : Data *Customer Service Officer* Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

<sup>100</sup> Sumber : Data *Customer Service Officer* Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.



Untuk mewujudkan terciptanya kepuasan pelanggan, *customer service* dalam melaksanakan tugasnya senantiasa berpedoman pada 7 (tujuh) prinsip yaitu : *Concretness*, informasi yang disampaikan disusun secara spesifik (detail, terinci, konkret), tidak bersifat abstrak (maya/imaginer/khayal/absurb); *Correctness*, informasi yang disampaikan dibuat secara tepat dan cermat, khususnya yang menyangkut akurasi dan validitasnya (sah, berlaku dan actual); *Completeness*, informasi yang disampaikan dibuat secara lengkap (terperinci). Informasi yang lengkap akan memberikan kepastian, kepercayaan dan ketenangan; *Conciseness*, informasi yang disampaikan menggunakan kata-kata yang jelas, ringkas dan mudah dimengerti; *Clarity*, informasi yang disampaikan disusun dalam kalimat yang mudah dipahami penerima; *Courtesy*, informasi yang disampaikan dengan sopan santun dan tata-krama yang baik; *Consideration*, informasi yang disampaikan mempertimbangkan situasi penerima.

*Customer service* atau pelayanan pelanggan memiliki tugas pokok memberikan pelayanan jasa informasi penerbangan, kebandar udaraan, kepariwisataan, dan kegiatan usaha di bandara serta menangani keluhan pelanggan secara terpadu. Unit *customer service* mempunyai fungsi pelayanan informasi penerbangan, kebandar udaraan, dan kepariwisataan melalui saran *Public Information Desk (PID)*, *Remote Customer Service (RCS)*, dan *Telephone Information Center (TIC)*; Pelayanan pengumuman keberangkatan, kedatangan, keterlambatan, penundaan, pembatalan, pengalihan penerbangan, panggilan public dan kendaraan melalui saran *PAS*; Penanganan keluhan pelanggan secara terpadu; Memberikan pelayanan informasi barang tertinggal/temuan di bandara; Memberikan pelayanan *Wheelchair* atau kursi roda<sup>101</sup>.

<sup>101</sup> Sumber : *Data Customer Service Officer Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru*.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

*Public Information Desk (PID)*, *Remote Customer Service (RCS)*, dan *Telephone Information Center (TIC)* yang berfungsi untuk memberikan pelayanan secara langsung di konter informasi maupun menggunakan perantara media seperti telepon dan layar monitor digital kepada penumpang atau pengguna jasa yang berkaitan dengan informasi penerbangan kebandarudaraan, kepariwisataan dan kegiatan usaha di Bandar udara.

Organisasi unit *Customer Service Officer (CSO)* atau petugas pelayanan pelanggan di PT Angkasa Pura II (Pesero) Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Unit Petugas Pelayanan Pelanggan adalah unit pelaksana structural di lingkungan perusahaan yang berada di bawah Dinas Pelayanan Terminal & Sisi Darat (*Terminal & Landside Services*) pada Divisi Operasi Bandara (*Airport Operation*);
2. Kegiatan unit petugas pelayanan pelanggan dipimpin oleh Kepala Dinas (*Junior Manager*), dibantu Pelaksana Administrasi yang bertugas pada Jam Kantor serta PTO (*Supervisor*) dan Petugas Pelaksana yang bertugas secara bergilir (*Shift*) selama jam operasi.

**a. Tugas Pokok dan Fungsi**

1) Tugas Pokok

Memberikan pelayanan jasa informasi penerbangan, kebandarudaraan, kepariwisataan dan kegiatan usaha di Bandar udara serta menangani keluhan pelanggan secara terpadu.

2) Fungsi

Unit petugas pelayanan pelanggan mempunyai fungsi :

- a) Pelayanan informasi penerbangan, kebandarudaraan dan kepariwisataan melalui saran *Public Information Desk (PID)*, *Remote Customer Service (RCS)* dan *Telephone Information Center (TIC)*;
- b) Pelayanan pengumuman keberangkatan, kedatangan, keterlambatan, penundaan, pembatalan, pengalihan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerbangan, panggilan pulick dan kendaraan melalui saran PAS;

- c) Penanganan keluhan pelanggan secara terpadu;
- d) Memberikan pelayanan informasi barang tertinggal/temuan di bandara;
- e) Memberikan pelayanan *Wheelchair* atau kursi roda.

Berikut ini pelayanan – pelayanan yang diberikan oleh CSO :

1. Pelayanan kehilangan barang dan barang temuan atau *Lost & Found Baggage Services*

*Lost and found* adalah tugas untuk *handle* barang penumpang yang mengalami kehilangan ataupun barang yang ditemukan di Bandara khususnya di bagian gedung terminal. Dalam hal ini *customer service* akan berkoordinasi dengan pihak terkait (*Avsec*) dalam menangani kehilangan atau penemuan barang, lalu memberikan pengumuman kepada pengguna jasa mengenai barang tersebut. Hal tersebut diharapkan bagi yang merasa kehilangannya suatu barangnya dapat mengambil dan tidak merasa khawatir karena barangnya berada di tempat yang aman.

2. Pelayanan Kursi Roda

Pelayanan kursi roda atau *wheelchair* adalah fasilitas bandara yang disediakan untuk pengunjung bandara yang membutuhkan. Peminjaman kursi roda ini lebih mengutamakan orang lansia dan yang sedang sakit. Untuk proses peninjaman pengunjung yang membutuhkan dapat menekan tombol di tempat penyimpanan *wheelchair* di sekitar *dropzone* keberangkatan, lalu petugas *customer service* akan 56andar utuk membantu.

3. Pelayanan *Complain Handling* atau pelayanan keluhan pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan adalah pelayanan terhadap keluhan pelanggan atau *complain handling* baik kepada pihak Angkasa Pura II sendiri ataupun keluhan itu kepada pihak maskapai dan mitra kerja yang ada di bandara. *Customer service*





harus melayani dengan tulus serta memohon maaf dan memberikan empati dalam menangani keluhan pelanggan. Dalam memberikan penjelasan dan solusi kepada pengguna jasa, *customer service* harus memberikan informasi yang akurat. *Complain handling* sangat penting bagi *customer service* karena disaat itu pihak bandara dapat melihat kekurangan yang ada pada perusahaan dan untuk bahan evaluasi agar nantinya bandara dapat berbenah diri untuk menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.

4. Pelayanan *Public Information Desk (PID)* atau *Aiport Information* atau Informasi

*Public Information Desk (PID)*, *Remote Customer Service (RCS)*, dan *Telephone Information Center (TIC)* yang berfungsi untuk memberikan pelayanan secara langsung di konter informasi maupun menggunakan perantara media seperti telepon dan layar monitor digital kepada penumpang atau pengguna jasa yang berkaitan dengan informasi penerbangan kebandarudaraan, kepariwisataan dan kegiatan usaha di Bandar udara.

5. Pelayanan *Public Addressed System (PAS)* atau *Announcement* atau pengumuman

6. *Public Address System (PAS)* yang mempunyai posisi tugas memberikan pelayanan pengumuman kepada penumpang atau pengguna jasa lainnya yang berkaitan dengan operasional penerbangan. Adapun pengumuman seputar penerbangan adalah permintaan *flight announcement services*, panggilan penumpang masuk ke ruang tunggu, panggilan penumpang naik ke pesawat, panggilan terakhir naik ke pesawat udara, panggilan nama penumpang penerbangan yang belum naik ke pesawat udara, keterlambatan ataupun pembatalan keberangkatan dan kedatangan penerbangan dan pengumuman pesawat udara mendarat. Sedangkan pengumuman non penerbangan adalah panggilan atas permintaan pelanggan, Pengumuman *unattended baggage*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pengumuman waktu sholat, pengumuman ketertiban 58andar kendaraan, pengumuman pengamanan barang bawaan, pengumuman tentang barang elektronik dan benda logam.

## 2. *Terminal Inspection Service*

Unit Pelayanan Inspeksi Terminal (TIS) adalah unit pelaksana 58andar58ral di lingkungan perusahaan yang berada di bawah Dinas *Terminal & Landside Service pada Divisi Airport Operation & Service*. Kegiatan unit Pelayanan Inspeksi Terminal (TIS) dipimpin oleh seorang Kepala Dinas (*Assistant of Manager*) dan dibantu oleh pelaksana administrasi yang bertugas sesuai jam kantor dan beberapa PTO serta pelaksana operasi yang bertugas secara bergantian/*shift* di Terminal selama 19,5 jam dalam satu hari<sup>102</sup>;

### a) Tugas

Unit Pelayanan Inspeksi Terminal mempunyai tugas membantu Dinas *Terminal & Landside Service* dalam kegiatan pengawasan peralatan/fasilitas penunjang operasional yang berada di 58andar udara.

### b) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas tersebut di atas unit Pelayanan Inspeksi Terminal mempunyai fungsi :

- Pelaksanaan tugas pemeriksaan/inspeksi peralatan/fasilitas dan kebersihan di Terminal Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II dengan menggunakan Sistem *ASIS (Airport Services Information System)* PT Angkasa Pura II (Persero) tahun 2015;
- Pengawasan pelayanan trolley di Terminal Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II;
- Pengawasan pergerakan dan kelancaran arus pengguna jasa Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II ;

<sup>102</sup> Sumber : *Data Unit Pelayanan Inspeksi Terminal (TIS) di bawah Dinas Terminal & Landside Service pada Divisi Airport Operation & Service*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Penerimaan laporan tentang kerusakan/tidak berfungsinya peralatan/fasilitas di Terminal untuk diteruskan ke unit kerja terkait;
- Pembuatan laporan harian dan bulanan *Electronic-Level of Service* (E-LOS) yang di atur dalam PM 178 tahun 2015 dan Petunjuk Teknis Pengukuran, Pencatatan, Perhitungan, Pelaporan, Pendokumentasian Standar Pelayanan Minimal Di Lingkungan PT Angkasa Pura II (Persero) Tahun 2017.

### 3. *Digital Service Officer*

Digital service officer merupakan salah satu unit kerja yang memiliki tujuan menyusun dan melaksanakan kegiatan pengecekan kesiapan fasilitas, pengoperasian dan pencegahan tampilan konten digital meliputi namun tidak terbatas pada pengelolaan smart taxi queue, smart parking, monitor dan display digital, FIDS, IPTV dan e-kios, untuk memastikan fasilitas digital berfungsi dengan baik dan konten selalu mutakhir serta tampilan yang menarik di area terminal, sisi darat dan kargo untuk menjamin ketersediaan dan kesiapan fasilitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku<sup>103</sup>.

Tanggung jawab utama dari digital service officer meliputi:

- a. Menyusun dan melaksanakan kegiatan operasional pengecekan atas kesiapan fasilitas digital yang meliputi namun tidak terbatas pada pengelolaan smart taxi queue, smart parking, monitor dan display digital, FIDS, IPTV dan e-kios, untuk memastikan fasilitas digital berfungsi dengan baik dan konten selalu mutakhir serta tampilan yang menarik di area terminal, sisi darat dan kargo untuk menjamin ketersediaan dan kesiapan fasilitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Menyusun dan melaksanakan proses pembaharuan informasi dan konten digital serta pengoperasian fasilitas digital guna

<sup>103</sup> Sumber : Unit Digital Service Officer di bawah Dinas Terminal & Landside Service pada Divisi Airport Operation & Service



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- memberikan nilai tambah dan meningkatkan pelayanan bagi pengguna jasa Bandar udara.
- c. Menyusun usulan kebutuhan fasilitas digital yang menjadi tanggung jawabnya dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mendukung program “*digital airport*”.
  - d. Menyusun dan melaksanakan kegiatan penataan fasilitas digital meliputi namun tidak terbatas pada penentuan titik lokasi penempatan fasilitas digital untuk memastikan penataan fasilitas pelayanan memenuhi aspek estetika dan ketentuan yang berlaku.
  - e. Mengawasi dan merangkul performansi fasilitas digital guna memastikan fasilitas digital beroperasi dengan lancar dan sesuai tingkat kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.

Digital service officer memiliki indikator kinerja sebagai berikut:

1. (1) Terlaksananya kegiatan pengecekan fasilitas digital sesuai ketentuan yang berlaku.  
(2) Tersediannya laporan hasil inspeksi kesiapan fasilitas harian, mingguan dan bulanan.
2. (1) Terlaksananya kegiatan pembaharuan informasi dan konten digital.  
(2) Seluruh fasilitas digital beroperasi dengan baik.
3. Tersedianya usulan kebutuhan fasilitas digital disertai justifikasi.
4. Penentuan lokasi penempatan fasilitas digital yang tepat.
5. Tersedianya laporan peformansi fasilitas digital

Digital service officer memiliki wewenang sebagai berikut:

- a. (1) Melakukan koordinasi dengan unit terkait dalam rangka pemastian kesiapan fasilitas  
(2) Menyusun dan mengkonsepkan metode pengecekan fasilitas dan penanganan keluhan pengguna jasa untuk meningkatkan efektifitas pelayanan.
- b. Merancang tampilan informasi dan konten digital sesuai dengan kebutuhan dan aspek estetika.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- c. Mengajukan rekomendasi/usulan kebutuhan fasilitas
- d. Mengevaluasi dan berkoordinasi dengan unit terkait dalam rangka penempatan fasilitas digital
- e. Mengajukan rekomendasi terkait pemastian performansi fasilitas digital.

Digital service officer juga memiliki beberapa tantangan yaitu:

- a. Cakupan area pelayanan terminal, sisi darat dan kargo yang luas sehingga dibutuhkan kemampuan untuk dapat merencanakan dan mengkoordinasikan keseluruhan kegiatan secara holistic.
- b. Dibutuhkan pengetahuan dan pemahaman terkait regulasi yang mengatur pelayanan terminal, sisi darat dan kargo.

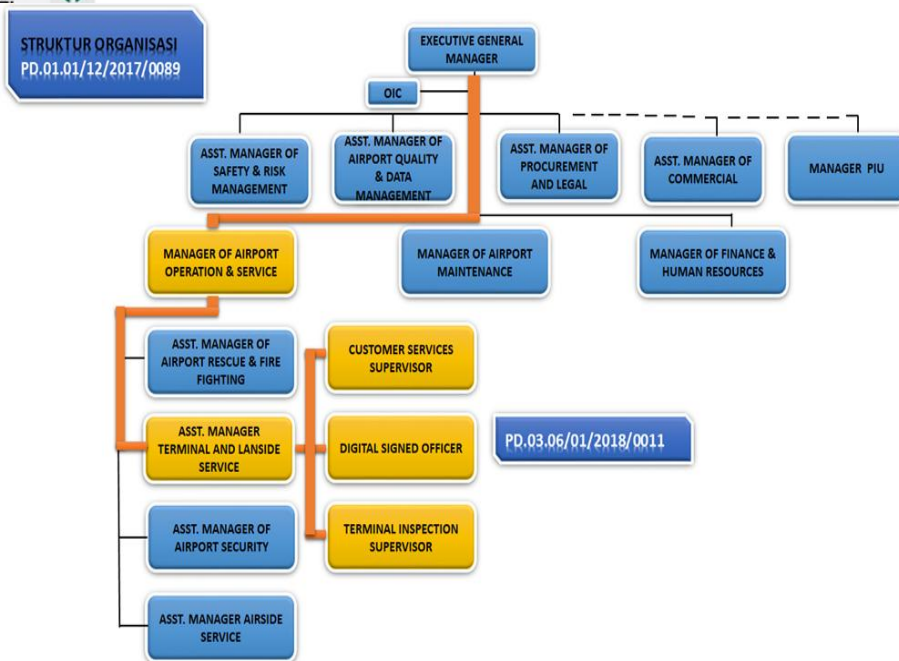
## E. Struktur Perusahaan

Setiap perusahaan pasti memiliki struktur organisasi, karena dengan demikian tugas dan wewenang dari masing-masing fungsi menjadi jelas. Demikian juga dengan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Pekanbaru yang memiliki struktur organisasi dengan garis tugas serta wewenang yang teroganisir, sehingga masing-masing komponen dapat memahami tanggung jawab sesuai posisi. Struktur organisasi PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut<sup>104</sup>:

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>104</sup> Sumber: PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Pekanbaru, 2020

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (Persero)**  
**Cabang Pekanbaru**



Sumber: PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Pekanbaru, 2020

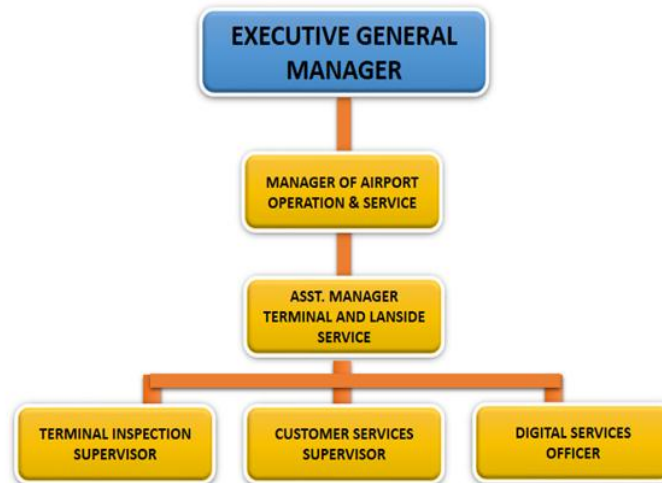
Pada penelitian ini peneliti mengambil fokus pada *customer service* di bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang dinaungi oleh unit *Terminal & Landside Service* (Pelayanan Gedung Terminal dan Sisi Landasan Pacu). Unit *Terminal & Landside Service* (Pelayanan Gedung Terminal dan Sisi Landasan Pacu) menaungi 3 dinas lainnya, *terminal inspection service*, *customer service supervisor*, dan *digital service*. adapun stukturanya dari unit tersebut adalah sebagai berikut<sup>105</sup>:

<sup>105</sup> Sumber: PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Pekanbaru, 2020

Hak Cipta D...  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar IV.2**  
Struktur Organisasi unit *Terminal & Landside Service*



Sumber: PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Pekanbaru, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian persepsi pengguna jasa maskapai penerbangan terhadap pelayanan prima CSO (*customer service officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka peneliti menyimpulkan secara parsial sebagai berikut:

1. Hasil untuk indikator keandalan dengan tiga instrument, dengan masing-masing instrument bernilai: instrument kecepatan 4,22%, instrument keakuratan 4,20%, dan instrument kepuasan 4,18% Namun, jika dihitung keseluruhan dalam indikator keandalan bernilai 4,21% atau sangat baik.
2. Hasil untuk indikator ketanggapan dengan tiga instrument, dengan masing-masing instrument bernilai: instrument kecekatan 4,06%, instrument kesiapan 4,13%. Namun, jika dihitung keseluruhan dalam indikator ketanggapan bernilai 4,10% atau baik.
3. Hasil untuk indikator jaminan dengan tiga instrument, dengan masing-masing instrument bernilai: instrument pengetahuan 4,13%, instrument kesopanan 4,25%, dan instrument tanggung jawab 4,18%. Namun, jika dihitung keseluruhan dalam indikator jaminan bernilai 4,31% atau sangat baik.
4. Hasil untuk indikator empati dengan tiga instrument, dengan masing-masing instrument bernilai: instrument kepedulian 4,11%, instrument perhatian 4,09%, dan instrument kepastian 4,22%. Namun, jika dihitung keseluruhan dalam indikator empati bernilai 4,14% atau baik.
5. Hasil untuk indikator bukti fisik dengan tiga instrument, dengan masing-masing instrument bernilai: instrument fasilitas *counter customer service officer* 4,26%, instrument kelengkapan petugas *customer service officer* 4,33%, dan instrument sarana komunikasi 4,29%. Namun, jika dihitung keseluruhan dalam indikator keandalan bernilai 4,30% atau sangat baik.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dan untuk kesimpulan secara general persepsi pengguna jasa maskapai penerbangan terhadap pelayanan prima CSO (*customer service officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sudah dinilai baik dengan rata-rata nilai persentase 4,19% atau baik.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian beberapa saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Kepada PT angkasa pura II khususnya pelayanan CSO (*customer service officer*) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dapat meningkatkan kecekatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, baik itu dalam hal menanggapi atau pun memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa. Dan agar bisa lebih memberikan perhatian yang baik ketika memberikan pelayanan. Karna diketahui bahwa terdapat beberapa item yang mendapat nilai cukup rendah dari penilaian pengguna jasa yaitu item kecekatan pada indikator ketanggapan dan item perhatian pada indikator empati.
2. Untuk mengembangkan ilmu komunikasi mengenai persepsi terhadap pelayanan, jika ingin meneliti terkait khususnya persepsi terhadap pelayanan prima *customer service officer* dengan topik yang sama, dapat pula meelakukan penelitian dengan faktor yang lain, atau dapat dengan subjek yang berbeda, seperti pengaruh yang disebabkan oleh persepsi terhadap pelayanan, sehingga hasil dari penelitian nantinya akan lebih melengkapi penelitian sebelumnya.

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

1. Dianto, Elvinaro. *Metode penelitian Untuk Public Relation : Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010.
- . *Metode penelitian Untuk Public Relation : Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011.
- Dambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Bimo, Walgio. *Psikologi sosial*, Bandung: Armiko, 2003.
- Bugis Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Sosial, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008
- Mardiah Rubani, *Psikologi Komunikasi*, Pekanbaru: Pustaka Iltizam, 2015.
- Krisyantono, Rachman. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2006.
- M. Hikmat, Mahi. *Metode Penelitian: Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Sobur Alex. *Psikologi umum: Dalam Lintas Sejarah*, Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta, 2017.
- Majid Suharto Abdul. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta:Rajawali Pers, 2009.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Syariyati, hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Rahman, Agus Abdul. *Psikologi Sosial*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013.
- Rahman abdul saleh. *Psikologi : Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta:KENCANA, 2009.
- Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- . *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Widodo, *Metodologi Penelitian populer & praktis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- Skripsi dan Jurnal :**
- Denny Try Putra. “Persepsi siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Pekanbaru Terhadap Program *School Update* di Riau Televisi Dalam Memotivasi Semangat Belajar”. *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2017*.
- Dina Yuliana. “Pengaruh fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di bandara husein sastranegara bandung”. *Jurnal perhubungan udara (warta ardhia, Volume 43 No.1 Juni 2017)*.
- Estie Kusuma Wardhani.”Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta)”. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi volume3, no 1, januari 2006*.
- Geni Prayogi. “Analisis Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV Tanjung Karang)”. *Skripsi jurusan ekonomi dan bisnis islam universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018*.
- Hendri Parulian, “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal”. *Skripsi jurusan manajemen Universitas Bengkulu 2013*.
- Isul. “Persepsi masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Pembuatan E-KTP di Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan”, *Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2018*.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Nasiruddin dan Eva Hany Fanida, Kualitas Pelayanan Prima (*Exellen Service*) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar udara Juanda Surabaya, *Jurnal kajian Manajemen Publik Vol 01 No 01 Tahun 2018*.

Agustina, "Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan Kapal Roll Off (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis", *skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru 2017*.

Arfiani, Metti Paramita, Andri Brawijaya. "Persepsi Masyarakat Mengenai Service Excellence Pria Dan Wanita Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Nisbah Vol. 4 No. 2 Tahun 2018*.

Sitti Subekti. "Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta". *Jurnal Warta Penelitian Perhubungan, Volume 29, Nomor 2, Juli-Desember 2017*

#### Internet dan lainnya :

Akham Sophian, "Bandara SSK II Pekanbaru Raih 4 Penghargaan Internasional", *Potretnews.com 7 september 2019*. Dalam <https://www.potretnews.com/berita/baca/2019/09/07/bandara-ssk-ii-pekanbaru-raih-4-penghargaan-internasional/>

Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam <https://sultansyarifkasim2-airport.co.id/>

Bandarudara.id, Undang-Undang Penerbangan No 1 Tahun 2009, 14 maret 2015, dalam [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_Udara\\_International\\_Sultan\\_Syarif\\_Kasim\\_II](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_International_Sultan_Syarif_Kasim_II)

Coputraceo.com, pengertian pelayanan prima/*Excellent Service*, dalam, <http://ciputraceo.net/b:og/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>

Corporate Secretary, " Angkasa Pura II Raih 13 Penghargaan Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik Sektor Transportasi 2018", [angkasapura2.co.id](http://angkasapura2.co.id) 17 September 2018, dalam <https://www.angkasapura2.co.id/id/informasi/siaran-pers-detail/angkasapura-ii-raih-13-penghargaan-pelayanan-prima-unit-pelayanan-publik-sektor-transportasi-2018-1410>

Herman Zakharia, "Selamat, Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Dapat Bintang 4 dari Skytrax", *Liputan6.com 26 Desember 2018*. Dalam

<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3857304/selamat-bandara-sultan-syarif-kasim-ii-pekanbaru-dapat-bintang-4-dari-skytrax>

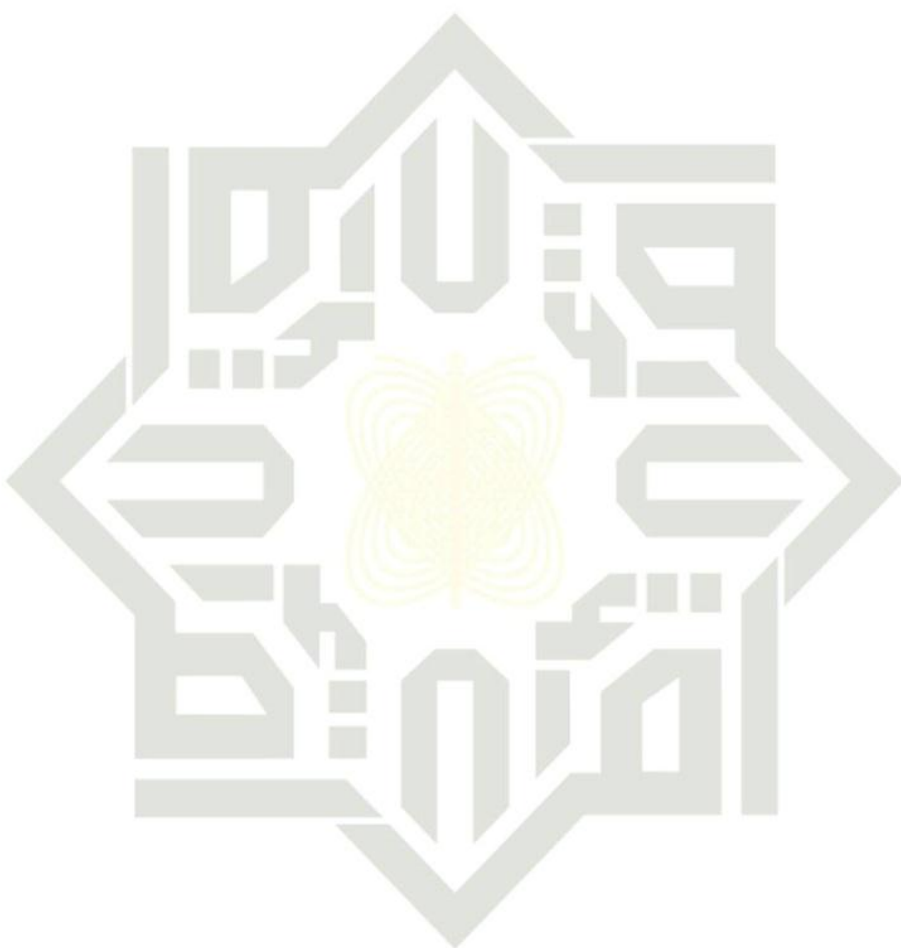
Maskapai Penerbangan dalam

[https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai\\_penerbangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan)

Angkasa Pura II (Persero) dalam <https://www.angkasapura2.co.id/>

#### Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Lampiran 1**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KUESIONER PENELITIAN

### Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Kuesioner dimaksudkan untuk mendapatkan penilaian atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, sebagai pengguna jasa penerbangan di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Saya berharap agar Bapak/Ibu/Saudara mengisi kuesioner dengan jawaban yang sebenarnya dan tanpa ragu-ragu. Kerahasiaan identitas dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan saya jamin sepenuhnya. Data dan informasi yang tertera didalam kusioner ini akan dipergunakan secara bijak hanya untuk kepentingan tugas akhir / skripsi. Dan atas kerjasama bapak/ibuk, saudara/saudari saya ucapkan terimakasih banyak.

#### A. Identitas Responden

- Nama : \_\_\_\_\_
- Usia :  < 20 tahun  21-25 tahun  
 26-30 tahun  31-35 tahun  >35 tahun
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  SMA  
 Diploma (D3)  Sarjana (S1)  Magister (S2)  
 Lain-lain
- Pekerjaan :  Ibu Rumah Tangga  Mahasiswa/Pelajar  PNS  
 wiraswasta  Lain-lain

#### B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pada setiap pernyataan terdapat lima alternatif jawaban. Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban sesuai dengan pendapat Saudara/i. Untuk angka 5 (Sangat Setuju), 4 (Setuju), 3 (Cukup Setuju), 2 (Kurang Setuju) 1 (Sangat Tidak Setuju).

**PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN Indikator Service Complain Handling / Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan:**

Berikan silang (X) pada salah satu yang menjadi jawaban Bapak/Ibu/Saudara :

Keterangan :

SS=Sangat Setuju S=Setuju CS=Cukup Setuju

KS=Kurang Setuju STS=Sangat Tidak Setuju

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Penilaian
<b>Keandalan (Reliability)</b>		
1	Petugas <i>customer service officer</i> sangat cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang bertanya	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
2	Petugas <i>customer service officer</i> memberikan informasi yang akurat kepada pengguna jasa yang bertanya	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
3	Petugas <i>customer service officer</i> memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>		
1	Petugas <i>customer service officer</i> memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa dengan cekatan	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
2	Petugas <i>customer service officer</i> selalu berada di <i>counter</i>	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju

- Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keyakinan/Jaminan ( <i>Assurance</i> )		Setuju
1	Petugas <i>customer service officer</i> memiliki pengetahuan yang memadai dalam memberikan tanggapan yang ditanyakan oleh pengguna jasa	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
2	Petugas <i>customer service officer</i> melayani pengguna jasa dengan sopan	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
3	Petugas <i>customer service officer</i> memberikan pelayanan yang nyaman serta bertanggung jawab	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
Kepedulian/Empati ( <i>Empathy</i> )		
1	Petugas <i>customer service officer</i> mendahulukan kepentingan pengguna jasa ketika memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
2	Petugas <i>customer service officer</i> memberikan perhatian terhadap kebutuhan informasi serta keluhan pengguna jasa	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
3	Petugas <i>customer service officer</i> menyampaikan informasi yang jelas ketika pengguna jasa bertanya	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
Penampilan ( <i>Tangible</i> )		



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>3</p>	<p>© Hak Cipta milik UIN Suska Riau          Fasilitas <i>counter customer service officer</i> seperti meja, kursi, computer, layar FIDS (<i>flight information display sistem</i>)* lengkap</p>	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
	<p>Petugas <i>customer service officer</i> dalam berpenampilan seperti seragam, <i>name tag</i>, dan lainnya dengan lengkap</p>	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju
<p>3</p>	<p>Fasilitas sarana komunikasi berupa spiker/pengeras suara (untuk pengumuman status penerbangan dan informasi bandara) dan telephone berfungsi dengan baik</p>	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju

\*layar computer untuk informasi status penerbangan



23	3			3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
24	4			3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
25	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
26	5			4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	64
27	4			4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	59
28	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
29	2			5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	63
30	4			4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	55
31	4			5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	65
32	3			3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	57
33	4			4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	51
34	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
35	4			5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	63
36	2			5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	63
37	5			4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	60
38	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
39	4			3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	56
40	2			5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	63
41	5			4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	57
42	5			5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	69
43	5			3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	63
44	5			5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	66
45	5			4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	59
46	4			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
47	5			4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
48	4			4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	49
49	3			5	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	5	53
50	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
51	4			4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Cipta Dilindungi Undang-Undang

larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan karya tulis ini dalam bentuk apapun. Penugutan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan su

Pengutipan tidak merugikan kepentingan perpustakaan dan sarana pembelajaran lainnya.

State Islamic University of Sultan Syarifkah

UIN SUSKA RIAU

52	4		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	56
53	5		5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	62
54	4		4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
55	4		4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	57
56	4		4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	59
57	4		4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	55
58	3		2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	36
59	4		3	2	3	4	4	2	3	4	3	5	4	48
60	4		4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61
61	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
62	4		4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	57
63	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
64	4		4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	52
65	4		4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	53
66	4		5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	62
67	3		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	53
68	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
69	4		4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	53
70	5		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
71	4		5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	59
72	4		4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56
73	5		4	2	4	5	4	5	3	4	4	4	3	57
74	3		3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	44
75	3		4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	50
76	4		3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	53
77	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
78	3		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
79	3		4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	56
80	4		4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	56

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber  
 Penguipaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan  
 Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 larang mengemukakan dalilnya dan beriya sebagai akas surti kanya kaji ini adalah be di kapa pui tar pa izan UIN Suska Riau.

81	3			4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	56
82	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
83	4			4	5	3	5	4	3	3	5	4	5	5	57
84	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
85	5			5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	63
86	3			3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	49
87	3			4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
88	3			4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	49
89	4			4	2	3	4	4	3	4	3	5	4	4	54
90	3			4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	58
91	5			4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
92	4			4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	60
93	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
94	2			2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	26
95	4			4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54
96	5			4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
97	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
98	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
99	3			4	4	3	5	5	3	3	3	4	5	5	53
100	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
101	5			5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	65
102	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
103	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
104	3			4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	61
105	5			5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	65
106	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
107	4			4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
108	4			4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54
109	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su-  
 larang mengemukakan dan menyebarluaskan sebagian sebagai karya tulis atau jurnal ke-nya ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

110	4			4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	58
111	4			4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	54
112	5			5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	67
113	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
114	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
115	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
116	5			5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
117	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
118	4			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
119	5			5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	62
120	3			4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	48
121	5			5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
122	4			3	3	3	3	2	2	4	2	5	4	4	46
123	5			5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	68
124	5			5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	60
125	4			4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	60
126	5			5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	66
127	4			4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	52
128	4			4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
129	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
130	5			4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	67
131	4			4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	54
132	4			4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
133	4			4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
134	5			5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
135	5			4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	64
136	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
137	4			4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
138	5			4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	65

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber  
 Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su  
 larang mengemukakan dalilnya dan karya ilmiah ini dalam bentuk apapun yang terdapat di UIN Suska Riau.

139	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
140	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
141	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
142	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
143	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
144	3			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
145	4			4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	60
146	4			4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	60
147	3			4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	56
148	4			4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	59
149	5			4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	60
150	5			5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	61
151	5			4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	65
152	5			5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	62
153	5			4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	59
154	5			4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	65
155	4			4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	57
156	4			4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	60
157	5			5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	64
158	4			5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	62
159	4			5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	63
160	5			5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	62
161	5			4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	61
162	4			3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	49
163	5			5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	57
164	5			4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	58
165	3			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
166	5			5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	64
167	3			3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	39

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber  
 Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su  
 larang mengemukakan dalilnya dan beres sebagai atau sumber karya ilmiah dalam bentuk kegrafis atau izin UIN Suska Riau.

168	4			4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	63
169	4			3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	61
170	4			4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	59
171	4			4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	64
172	4			4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	65
173	4			4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	58
174	3			2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	47
175	3			2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	47
176	4			4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
177	4			5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	60
178	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
179	4			4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	59
180	4			5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	59
181	4			4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	58
182	5			5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	57
183	4			4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	57
184	5			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	58
185	4			4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	58
186	4			4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	59
187	4			4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	58
188	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
189	4			4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	59
190	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
191	5			5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	66
192	5			5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	63
193	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
194	5			4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	60
195	4			4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	58
196	4			5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	60

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Cipta Dilindungi Undang-Undang

larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. larang mengemukakan dan/atau diperjual belikan atau sekuriti karya tulis ini dalam bentuk apapun yang berizin UIN Suska Riau.



197	4			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	67
198	4			5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	60
199	4			3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
200	5			4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	66
201	4			4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	57
202	5			4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	62
203	4			4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	60
204	5			5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	63
205	5			5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	65
206	4			4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	58
207	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
208	5			5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	65
209	5			5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	67
210	4			4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	58
211	5			5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	67
212	4			4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
213	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
214	5			5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	64
215	4			3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
216	4			4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	61
217	4			3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	53
218	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
219	3			3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	47
220	4			4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
221	5			4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	62
222	2			3	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	59
223	3			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
224	4			3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	51
225	4			4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber  
 Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s  
 Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su  
 larang mengemukakan dan/atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

226	3			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
227	3			5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	61
228	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
229	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
230	4			4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
231	4			3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	54
232	4			4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	61
233	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
234	4			4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	53
235	3			5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	63
236	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
237	3			3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	40
238	4			4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	59
239	5			3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	58
240	5			5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	63
241	4			4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	62
242	4			4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57
243	5			4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	59
244	4			5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	58
245	5			5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	66
246	5			4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	63
247	5			5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	55
248	5			4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	61
249	5			5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	67
250	5			4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	62
251	5			4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	61
252	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
253	4			4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	63
254	5			4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	58

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Cipta Dilindungi Undang-Undang

larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan su- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. larang mengemukakan dan/atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

255	5			4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	57
256	5			5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	64
257	5			4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	63
258	5			4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	60
259	5			4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	64
260	5			4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	63
261	5			3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	52
262	5			4	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	59
263	4			4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	62
264	5			4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	65
265	5			4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	63
266	4			4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	59
267	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
268	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
269	5			5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	62
270	5			4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	61
271	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
272	5			4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	63
273	5			5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69
274	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
275	4			5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	66
276	5			4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
277	4			4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
278	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
279	4			4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	63
280	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
281	4			4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	60
282	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
283	4			4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	54

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan karya tulis ini dalam bentuk apapun, penulisan kritik atau tinjauan s  
 Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kriti  
 Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 larang mengemukakan dan/atau perbanyakan sebagai akuisisi dalam bentuk apapun.

State Islamic University of Sultan Syarifkah

284	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
285	5			4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
286	4			4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	58
287	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
288	5			4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
289	4			3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	53
290	1			1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
291	4			4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	54
292	4			4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
293	4			4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	60
294	4			4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
295	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
296	5			5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	67
297	4			3	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	59
298	4			4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	56
299	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
300	4			4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
301	3			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
302	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
303	4			3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	61
304	3			2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	46
305	3			3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43
306	5			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
307	5			5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60
308	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
309	4			4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
310	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
311	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
312	4			4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Cipta Dilindungi Undang-Undang

arang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan karya tulis ini dalam bentuk apapun terdapat larang mengumumkan dan memanfaatkan sebagai sarana atau sumber penelitian, penulisan, penerbitan, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su

State Islamic University of Sultan Syarifkah

313	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
314	3		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
315	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
316	4		4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64
317	4		4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56
318	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
319	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
320	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
321	5		2	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3		44
322	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
323	5		5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
324	4		4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	54
325	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
326	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
327	4		4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	60
328	4		4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
329	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
330	3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	50
331	5		5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	68
332	4		5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	65
333	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
334	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
335	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
336	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
337	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
338	3		5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	63
339	4		4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	58
340	4		3	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	56
341	3		5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	64

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber  
 Penguipaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan  
 Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 larang mengemukakan dan/atau pendapat yang sebagai atau sumber karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

342	5			4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	66
343	3			4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	55
344	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
345	4			4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	66
346	4		4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	43
347	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
348	4		4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	54
349	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
350	4		3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	52
351	4		4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	57
352	4		4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	65
353	4		5	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	58
354	4		4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	58
355	4		4	5	3	5	4	3	3	4	4	3	5	56
356	5		4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	59
357	4		3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	52
358	4		2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	48
359	4		4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	59
360	4		4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	48
361	4		3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	48
362	4		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
363	4		4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	51
364	5		5	4	3	5	3	2	5	5	3	5	2	53
365	5		4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	62
366	5		5	3	4	3	2	5	5	3	5	4	3	54
367	4		5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	59
368	4		4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	56
369	5		2	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	52
370	4		4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	58

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Cipta Dilindungi Undang-Undang

larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan su- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. larang mengemukakan dalilnya, perbarnya sebagai atau surat karya tulis ini dalam bentuk apapun terdapat UIN Suska Riau.

371	5		5	3	5	3	5	3	4	3	5	1	3	53
372	5		3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	52
373	5		2	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	52
374	4		3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	56
375	5		5	2	1	5	2	4	3	3	5	2	3	48
376	4		5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	62
377	4		3	5	3	4	2	5	4	5	2	4	4	53
378	4		5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	59
379	4		4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	52
380	4		4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	52
381	5		3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	55
382	5		4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
383	4		3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	62
384	5		4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	63
385	3		3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	48
386	3		3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	54
387	5		5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	64
388	5		3	2	3	4	3	2	5	4	2	2	3	44

### Lampiran 3

## DOKUMENTASI

Gambar 1. Penyebaran kuesioner kepada responden



(Responden mengisi kusioner melalui google form)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2. Ruang Tunggu Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3. Counter CSO (Customer Service Officer)

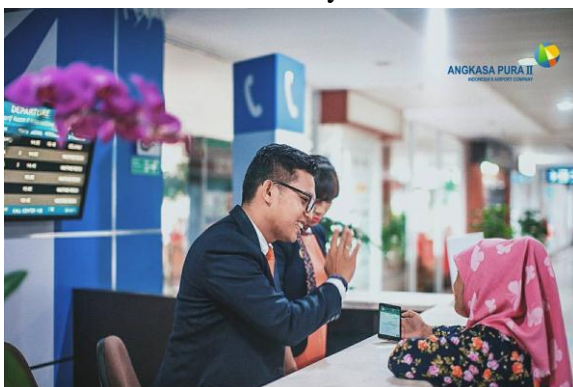


Gambar 4. Area Chek In



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 10. Pelayanan CSO



(petugas memberikan pelayanan informasi seputar lokasi suatu tempat di bandara)



(petugas memberikan arahan dalam membaca FIDS seputar informasi jadwal Penerbangan)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Halaman Persetujuan Pembimbing

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PERSEPSI PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP  
PELAYANAN PRIMA CSO (*COSTUMER SERVICE OFFICER*) DI  
BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

Disusun oleh:

**NOOR AFIZA DARUSMAN  
NIM. 11543202573**

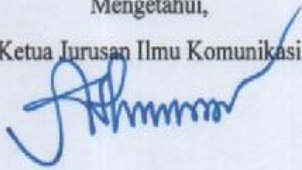
Telah disetujui oleh pembimbing untuk diseminarkan pada tanggal:

Pembimbing



**Dr. Elfiandri, M.Si**  
NIP. 19700312 199703 1 006

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
NIP. 19691118 199603 2 001



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8757/2019 Pekanbaru, 06 Rabiul Akhir 1441 H  
Sifat : Biasa 03 Desember 2019 M  
Lampiran: 1 (satu) Eksemplar  
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Kepada Yth.  
**Executif General Manager**  
PT. Angkasa Pura II  
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,  
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : Noor Afiza Darusman  
N I M : 11543202573  
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**"Persepsi Pengguna Jasa Penerbangan terhadap Pelayan Prima CSO (Customer Service Officer) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru"**

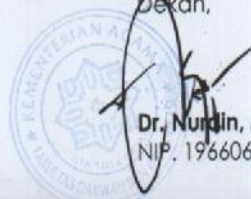
Adapun sumber data penelitian adalah :

**"Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru"**

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Rektor,  
Dekan,



Dr. Nurdin, MA  
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/4773/2019

Pekanbaru, 08 Shafar 1441 H

Sifat : Biasa

07 Oktober 2019 M

Lampiran : -

Hal : **Mengadakan Prariset**

Kepada Yth.

**Executive General Manager**

**PT. Angkasa Pura II Pekanbaru**

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa akan datang menghadap saudara, mahasiswa kami :

N a m a : Noor Afiza Darusman

N I M : 11543202573

Semester : IX (Sembilan)

Jurusan : Ilmu Komunikasi

untuk mengadakan Prariset guna melakukan tinjauan awal penelitian sebagai tugas akhir (skripsi) tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**"Persepsi Pengguna Jasa Penerbangan terhadap Pelayanan Prima Cso (Customer Service Officer)"**

Untuk maksud tersebut kami mohon saudara berkenan memberikan petunjuk, rekomendasi dan data-data yang dibutuhkan terhadap persiapan pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dekan,



Dr. Nurdin, MA  
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Komunikasi
2. Mahasiswa Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 07 Oktober 2019

Hal : Naskah Riset Proposal

Kepada Yth,

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

Di\_

**Tempat**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara:

**Nama : Noor afiza Darusman**

**Nim : 11543202573**


Dengan judul "PERSEPSI PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA CSO (*COSTUMER SERVICE OFFICER*) DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU" untuk diajukan pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui,

Pembimbing



**Dr. Elfiandri, M.Si**  
NIP. 19700312 199703 1 006



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pekanbaru, 15 Januari 2020

Nomor : 10.09/07/01/2020/0038

Lampiran : 2 Berkas

Perihal : Penelitian & Pengambilan Data An Noor Afiza Darusman

Kepada Yth.

**DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

Di-

**TEMPAT**

Dengan hormat,

Menunjuk surat saudara No. Un.04/F.IV/PP.00.9/8757/2019 tanggal 03 Desember 2019 dengan perihal pada pokok surat, bersama ini disampaikan bahwa PT Angkasa Pura II (Persero) dapat menerima Sdr Noor Afiza Darusman untuk melakukan kegiatan penelitian di PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, dengan catatan untuk hasil penelitian tersebut wajib diserahkan ke Manajemen Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Sebelum kegiatan tersebut berlangsung, diminta saudara dapat menghubungi Asst Manager of HR & GA untuk mendapatkan arahan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

MANAGER OF FINANCE & HUMAN RESOURCES



MOHAMMAD ALIF WIDODO

BRANCH OFFICE:

Sultan Syarif Kasim II | International Airport : Jl. Perhubungan | Pekanbaru 28284 | Indonesia

P : +62761 674 694 | F : +62761 674 827 | www.angkasapura2.co.id

P : +62761 674 694 | F : +62761 674 827 | www.angkasapura2.co.id



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap **Noor Afiza Darusman**. Lahir di Desa Mentulik Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Kota Pekanbaru Provinsi Riau pada tanggal 18 maret 1997. Lahir dari pasangan Darusman Anas dan Rotini, yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Masuk Taman Kanak-Kanak (TK) pada tahun 2003. Melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar Negeri 3 Mentulik dan tamat pada tahun 2009. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di MTSN Bukit Raya dan tamat pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di MAN 1 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2015.

Kemudian pada tahun 2015 melalui jalur Seleksi Bersama Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) di terima menjadi mahasiswa pada Program Studi Ilmu Komunikasi dengan Konsentrasi Public Relations. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Dengan berkat rahmat Allah Subhanallahta'ala, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (*Customer Service Officer*) Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru** dibawah bimbingan bapak Elfiandri, M.Si. Pada tanggal 09 Juni 2020 dipanggil untuk mengikuti ujian munaqasah dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelas sarjana Ilmu Komunikas (S.I.Kom) melalui siding terbuka Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.