

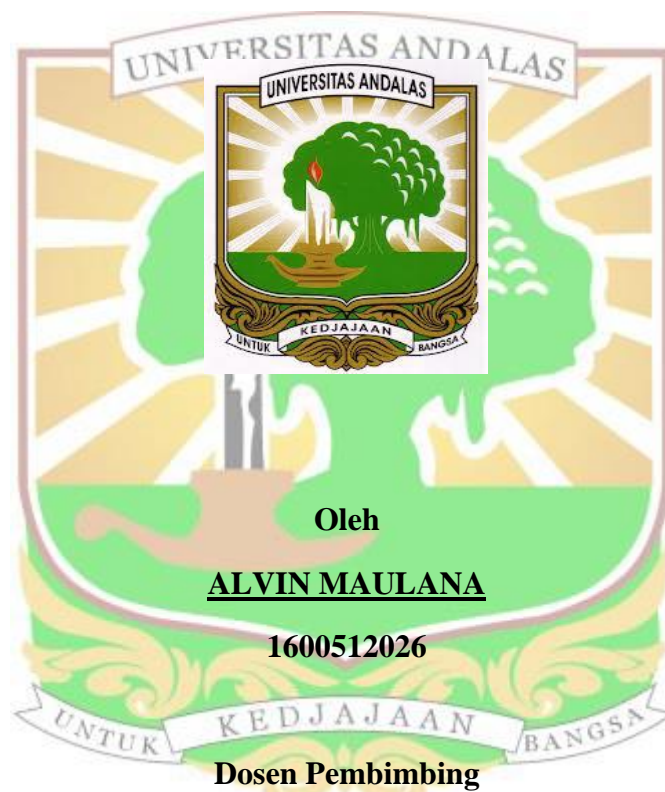
## TUGAS AKHIR

### **PENERAPAN KOMUNIKASI PEMASARAN PADA *COMPLAINT DELAY* DI PT ANGKASA PURA II BANDARA *INTERNATIONAL* MINANGKABAU**

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya*

*DIII Manajemen Pemasaran program Diploma III Fakultas Ekonomi*

*Universitas Andalas*



**Donard Games, SE, M.Bus, Ph.D**

**NIP. 198011122005011003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2020**

## ABSTRAK

Dalam dunia penerbangan Salah satu masalah yang sering timbul adalah masalah *complaint delay*. Pihak Angkasa Pura II sebagai pengelola Bandara *International* Minangkabau, menerapkan beberapa kebijakan untuk mengatasi atau mengurangi masalah tersebut. Kebijakan tersebut antara lain, Komunikasi pemasaran serta kebijakan pemulihan jasa yang diakibatkan oleh masalah *delay* tersebut. Dalam komunikasi pemasaran, pihak Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau menerapkan tiga kebijakan, diantaranya, iklan, media sosial, dan yang terakhir hubungan masyarakat. Untuk iklan mereka menerapkannya dengan cara memberikan informasi *delay* melalui papan iklan LED di terminal bandara agar memudahkan penumpang mendapatkan informasi *delay*. Untuk media sosial mereka menerapkannya dengan cara memberikan informasi *delay* melalui *website* resmi mereka. Sedangkan untuk hubungan masyarakat mereka menjalin hubungan baik itu hubungan karyawan dengan karyawan, hubungan karyawan dengan atasan, hubungan dengan pihak Air Navigasi, hubungan dengan pihak BMKG, dan yang terakhir hubungan dengan para penumpang. Selain itu penumpang bisa melakukan *complaint* langsung ke pihak Angkasa Pura II dengan cara datang langsung ke pusat informasi bandara yang tersedia di setiap terminal yang ada di Bandara *International* Minangkabau. Sedangkan untuk penanganan *delay* pihak Angkasa Pura II melakukan *service recovery* (pemulihan jasa) setelah kegagalan jasa yang di berikan perusahaan. Penanganan yang diberikan berupa kompensasi ganti rugi sesuai lamanya waktu *delay* tersebut berlangsung. Hal ini dilakukan agar penumpang kembali percaya terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau.

