

*Siaran Pers*

**BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA DAN KUALANAMU  
RAIH SERVICE QUALITY AWARD 2016**

**TANGERANG** - Dua bandara di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura II (Persero) yakni Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Kualanamu meraih *Service Quality Award* 2016 kategori Diamond yang merupakan penghargaan prestisius di bidang kepuasan pelanggan.

Bandara Soekarno-Hatta mendapat penghargaan tersebut untuk pelayanan pelanggan di bandara lokal (*Domestic Airport*) setelah meraih poin *Service Quality Index* (SQ Index) sebesar 4.0070. Adapun Bandara Kualanamu meraih penghargaan serupa untuk pelayanan pelanggan di bandara internasional (*Internasional Airport*) dengan poin SQ Index sebesar 4.0800.

Director of Airport Services & Facility PT Angkasa Pura II (Persero) Ituk Herarindri menuturkan, "Penghargaan ini akan semakin mendorong kami untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan ketika mereka berada di bandara AP II. Faktor pelayanan akan menjadi suatu diferensiasi bagi AP II untuk menjadi perusahaan yang dibanggakan seluruh masyarakat. Kami berkomitmen untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan peningkatan layanan dan fasilitas guna kenyamanan seluruh pelanggan kami, baik pengunjung bandara maupun penumpang pesawat."

"Di sisi lain, dengan diraihnya penghargaan ini maka kami semakin optimistis bahwa Bandara Soekarno-Hatta dan Kualanamu akan mampu mendapat sertifikasi Bintang 5 dari Skytrax dan sejajar dengan bandara-bandara berkelas dunia lainnya," jelas Ituk Herarindri.

*Service Quality Award* merupakan penghargaan tahunan yang diberikan kepada Perusahaan/Merek yang mampu menghadirkan kepuasan bagi pelanggannya. Adapun penghargaan tersebut diberikan berdasarkan Riset SQ Index.

Riset SQ Index untuk penghargaan tahun ini diadakan di empat kota besar yakni Jakarta, Surabaya, Medan, dan Semarang pada periode Januari - Maret 2016. Metode yang digunakan dalam riset adalah *survey interview face to face* yang melibatkan lebih dari 3.000 responden.

Adapun SQ Index dibentuk dari dua dimensi yaitu *Perceive Service Quality* (PSQ) atau persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka nikmati, dan *Perceived Service Value* (PSV) atau persepsi pelanggan mengenai kesetaraan uang yang mereka keluarkan dibandingkan dengan layanan yang mereka nikmati.

"Melalui riset yang mendalam untuk mengetahui kepuasan pelanggan, kami meyakini *Service Quality Award* dapat menjadi tolok ukur bagi suatu perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada seluruh masyarakat," tambah Ituk Herarindri.

**Jakarta, 16 Juni 2016**

**HEAD OF CORPORATE SECRETARY & LEGAL**

**AGUS HARYADI**

## TENTANG PT ANGKASA PURA II (PERSERO)

PT Angkasa Pura II adalah BUMN kebandarudaraan yang mengelola 13 bandara utama di kawasan Barat Indonesia.

Bandara-bandara yang dikelola perseroan adalah Soekarno-Hatta (Tangerang), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Ketaping), dan Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang).

Bandara Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjung Pinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), dan Silangit (Tapanuli Utara).



 : @contactap2

 : AP II Contact Center

 : angkasapura2

 : [contact.center@angkasapura2.co.id](mailto:contact.center@angkasapura2.co.id)