

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT
PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL PRESIDENTE NICOLAU LOBATO DILI**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Universitas Atma
Jaya Yogyakarta

Oleh :

FULGENCIO ASSUNÇÃO BARRETO ARAÚJO BERNARDO

NPM : 12 02 14438



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
JANUARI 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama = Fulgencio Assunção Barreto Araújo Bernardo

No. Mhs = 12 02 14438 PPS : Transportasi

Menyatakan bahwa saya akan mengerjakan sendiri dan tidak akan melakukan tindakan plagiasi atas Tugas Akhir saya dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT
PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
PRESIDENTE NICOLAU LOBATO DILI.**

Apabila selama proses penyusun Tugas Akhir nantinya terbukti bahwa Tugas Akhir saya dikerjakan oleh pihak lain atau saya melakukan plagiasi, maka Tugas Akhir saya dinyatakan gugur oleh Pengelola Program Studi.

Yogyakarta, 19 Januari 2017

Yang membuat pernyataan



(Fulgencio A. Barreto A. Bernardo)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT
PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
PRESIDENTE NICOLAU LOBATO DILI**

Oleh :

FULGENCIO ASSUNÇÃO BARRETO ARAÚJO BERNARDO

NPM.: 12 02 14438

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, **23-1-2017**

Pembimbing



(Ir. J.F. Soandrijanie L., M.T.)

Disahkan Oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(J. Januar Sudjati, S.T., M.T.)

PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT
PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
PRESIDENTE NICOLAU LOBATO DILI**

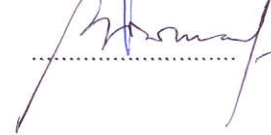


Oleh

FULGENCIO ASSUNÇÃO BARRETO ARAÚJO BERNARDO

NPM. : 12 02 14438

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Ir.JF.Soandrijanie L.,M.T.		23-1-2017
Anggota	: FX.Pranoto Dirhan P., S.T.,MURP		24/1/2017
Anggota	: Imam Basuki, Ir.,M.T.,Dr.		23-1-2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik sebagai syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata-1 di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia dan sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen, karyawan, dan staf Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar dan memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Dinas Perhubungan Bandar Udara Internasional Presidente Nicolau Lobato Dili yang sudah memberi ijin penulis untuk melakukan penelitian di terminal bandar udara Dili.
6. Untuk Papa yang kini berada di surga, Mama, Maun Edu, Bin Lia, AminJessie, Abito, Aly, Ance, Fabo, Elijiu, EkoAmel, keluarga dari papa

mama, saudara-saudariku tercinta yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mendukung dalam doa serta kasih sayang yang luar biasa.

7. Untuk sahabat terbaikku Marco Lay, Rio, Amoko, Natly, Aurilia, Nelya, teman-teman KKN, Maun Enty, Zenya dan teman-teman semuanya yang telah mendukung, menyemangati dan setia menemani dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Untuk saudara seperjuangan Anna, Nelio, Leticia, Sandra, Quika di Fakultas Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
9. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
10. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama bagi mahasiswa Teknik Sipil.

Yogyakarta, 19 Januari 2017

Penulis

Fulgencio A. Barreto A. B.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Tugas Akhir.....	5
1.6 Keaslian Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Bandar Udara.....	6
2.2 Pelayanan.....	7
2.3 Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara.....	7
2.4 Fasilitas Bangunan Terminal Penumpang.....	8
2.5 Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknis Bandar Udara....	10

2.6 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan	13
---	----

BAB III LANDASAN TEORI

3.1 Umum	14
3.2 Sampel	15
3.3 Uji Kuisioner	15
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	16
3.5 Importance Performance Analysis (IPA)	18
3.6 Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara	22
3.6.1 Kedatangan	22

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian	29
4.2 Metode Penelitian	29
4.3 Pengumpulan Data	30
4.3.1 Data Primer	30
4.3.2 Data Sekunder	30
4.4 Pengolahan Data	30
4.4.1 Hitung <i>Mean</i>	30
4.4.2 Standar Devias	31
4.4.3 Hitung Persentase	32
4.5 Alat Bantu Penelitian.....	33
4.6 Bagan Alir Penelitian	34
4.7 Waktu Penelitian	35

BAB V ANALISIS DATA

5.1 Data Umum Responden	36
-------------------------------	----

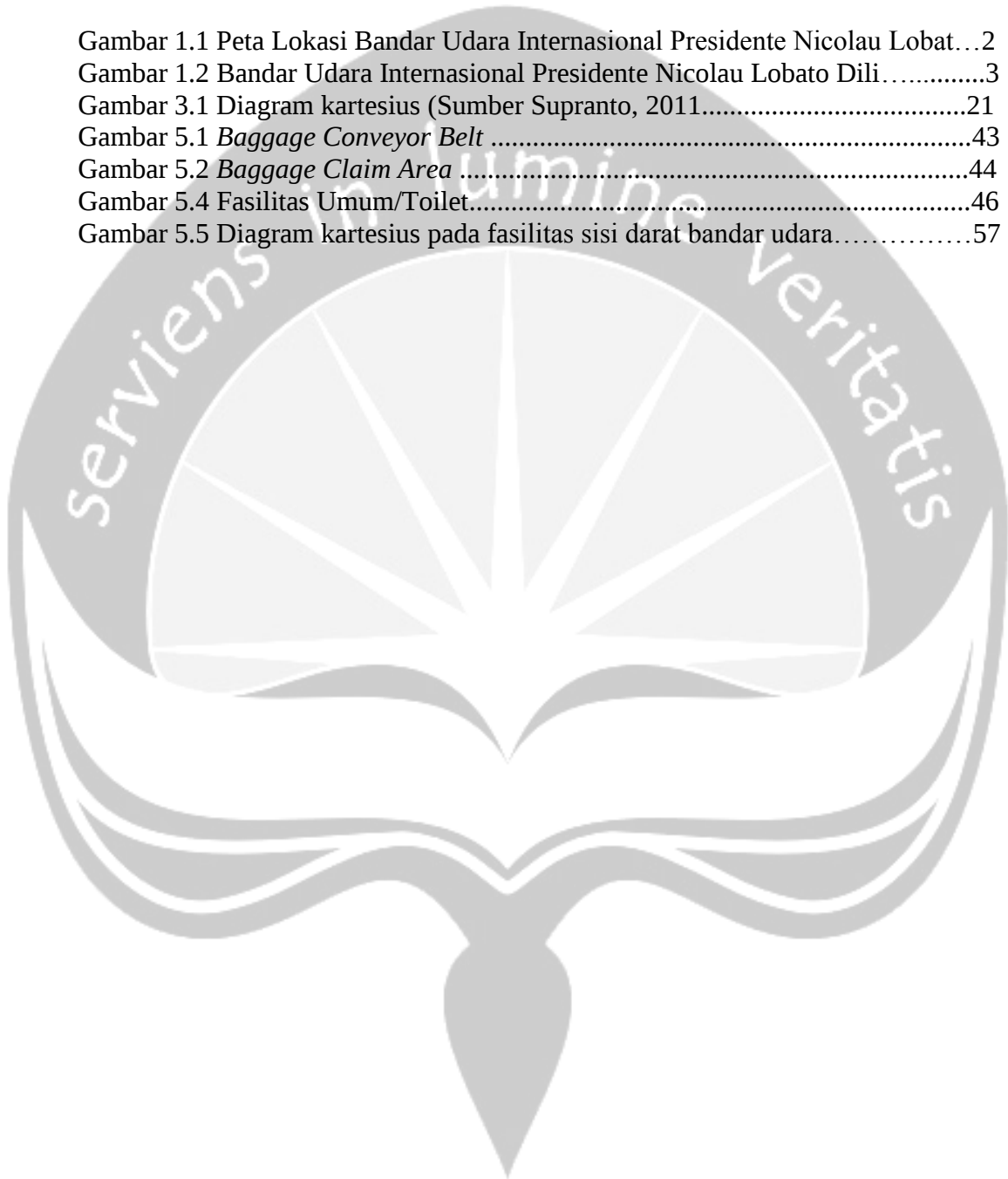
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
5.2.1 Uji Validitas	39
5.2.2 Uji Reliabilita.....	39
5.3 Data Informasi Responden	39
5.3.1 Jenis Kelamin Responden	39
5.3.2 Usia Responden	40
5.3.3 Tujuan Perjalanan Responden	41
5.4 Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara	42
5.5 Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang.....	46
5.3.1 <i>Baggage Claim Area</i>	47
5.3.2 <i>Hall (Ruang) Kedatangan</i>	48
5.3.3 <i>Rambu (Sign)</i>	49
5.3.4 <i>Fasilitas Umum/Toilet</i>	50
5.3.5 <i>Facility Of Custom Immigration Quarantine</i>	51
5.3.6 <i>Baggage Claim Area</i>	52
5.6 Uji Diagram Kartesius	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penentuan skor dan nilai rerata tingkat kesesuaian antara kualitas kinerja dan kepentingan	20
Tabel 3.2 Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah <i>Seat</i>	23
Tabel 3.3 Hasil Perhitungan <i>Baggage Claim Area</i>	25
Tabel 3.4 Perhitungan Jumlah Meja Pemeriksaan	26
Tabel 3.5 Perhitungan Luas Ruang Kedatangan	26
Tabel 3.6 Hasil Perhitungan Lebar Kerb	27
Tabel 3.7 Persyaratan Luasan <i>Toilet</i>	28
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Penumpang	37
Tabel 5.2 Sebaran responden berdasarkan kategori kelamin	40
Tabel 5.3 Sebaran responden berdasarkan kategori usia responden	40
Tabel 5.4 Sebaran responden berdasarkan tujuan perjalanan	41
Tabel 5.5 Aspek <i>Baggage Conveyor Belt</i>	47
Tabel 5.6 Aspek Hall (ruang) Kedatangan	49
Tabel 5.7 Aspek Rambu (<i>Sign</i>)	50
Tabel 5.8 Aspek Fasilitas Umum/ <i>Toilet</i>	51
Tabel 5.9 Aspek <i>Facility of Custom Immigration Quarantine</i>	51
Tabel 5.10 Aspek <i>baggage claim area</i>	53
Tabel 5.11 Nilai <i>mean</i> tingkat kepuasan dan kepentingan pada fasilitas sisi darat bandar udara	54
Tabel 5.12 Tabel Tingkat Kesesuaian	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Bandar Udara Internasional Presidente Nicolau Lobato...	2
Gambar 1.2 Bandar Udara Internasional Presidente Nicolau Lobato Dili.....	3
Gambar 3.1 Diagram kartesius (Sumber Supranto, 2011.....	21
Gambar 5.1 <i>Baggage Conveyor Belt</i>	43
Gambar 5.2 <i>Baggage Claim Area</i>	44
Gambar 5.4 Fasilitas Umum/Toilet.....	46
Gambar 5.5 Diagram kartesius pada fasilitas sisi darat bandar udara.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Kuisioner	70
Rekap Data Kuisioner Tingkat Kepuasan	75
Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan	78
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	91
Rekap Data Kuisioner Tingkat Kepentingan	93
Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	96
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	109
Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara	111



INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL PRESIDENTE NICOLAU LOBATO DILI, Fulgencio Assunção Barreto Araújo Bernardo, NPM : 12 02 14438, Tahun 2012, Bidang Kekhususan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan di bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato masih kurang memadai sehingga diperlukan adanya tingkat kepuasan penumpang. Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di terminal kedatangan bandar udara dari jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 175 responden yaitu penumpang bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato. Untuk mengetahui kuisioner sudah valid dan reliabel maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas pada Tugas Akhir ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 20. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan dibahas berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis diketahui bahwa kinerja pelayanan fasilitas bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato yang dianggap sudah sesuai dengan kepentingan penumpang yaitu posisi peletakan *baggage conveyor belt*, tingkat kecepatan dalam pengambilan bagasi, tingkat ketertiban dalam proses pengambilan bagasi, jarak pandang peletakan rambu, kelengkapan fasilitas *toilet*, ketersediaan air pada *toilet*, serta ada faktor yang dianggap belum sesuai dengan kepentingan penumpang seperti jumlah *baggage conveyor belt*, tingkat kelayakan *baggage conveyor belt*, luas ruang kedatangan tingkat pelayanan terhadap pengunjung, luas ruang imigrasi, tingkat pelayanan pemeriksaan paspor, tingkat kenyamanan, luas area pengambilan bagasi, tingkat ketertiban dalam proses pemeriksaan bagasi sebelum keluar dan lebar pintu keluar pada jalur kedatangan. Selain itu ada faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang seperti kelengkapan fasilitas (pusat oleh-oleh, ATM, tempat makan) di area kedatangan, kebersihan di dalam ruang kedatangan, keamanan di ruang kedatangan, jumlah rambu, kemudahan dalam membaca rambu, posisi peletakan rambu, ketepatan dalam menggunakan simbol/bentuk rambu, kebersihan toilet, perawatan peralatan pada toilet dan total meja pemeriksaan paspor.

Kata kunci : kualitas pelayanan, validitas, reliabilitas, *Importance Performnace Analysis*.