

**ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDARA TAMBOLAKA
SUMBA BARAT DAYA**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

Ernesto Dhoninho Pulupina

NPM. : 11 02 13974



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ernesto D. Pulupina

No. Mhs : 11 02 13974

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

**ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDARA TAMBOLAKA
SUMBA BARAT DAYA**

Apabila selama proses penyusunan 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, 26 Januari 2018

Yang membuat pernyataan

(Ernesto D. Pulupina)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDARA TAMBOLAKA
SUMBA BARAT DAYA**

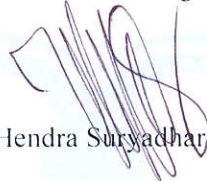
Oleh :

Ernesto D. Pulupina

NPM. : 11 02 13974

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing
Yogyakarta, 24 01 2018

Pembimbing



(Ir. Y. Hendra Suryadharma, M. T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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

PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDARA TAMBOLAKA SUMBA BARAT DAYA

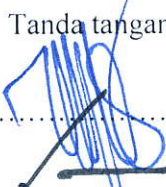

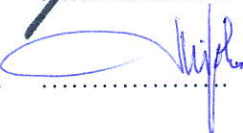


Oleh:

ERNESTO D. PULUPINA

NPM. : 11 02 13974

Telah diuji dan disetujui oleh :

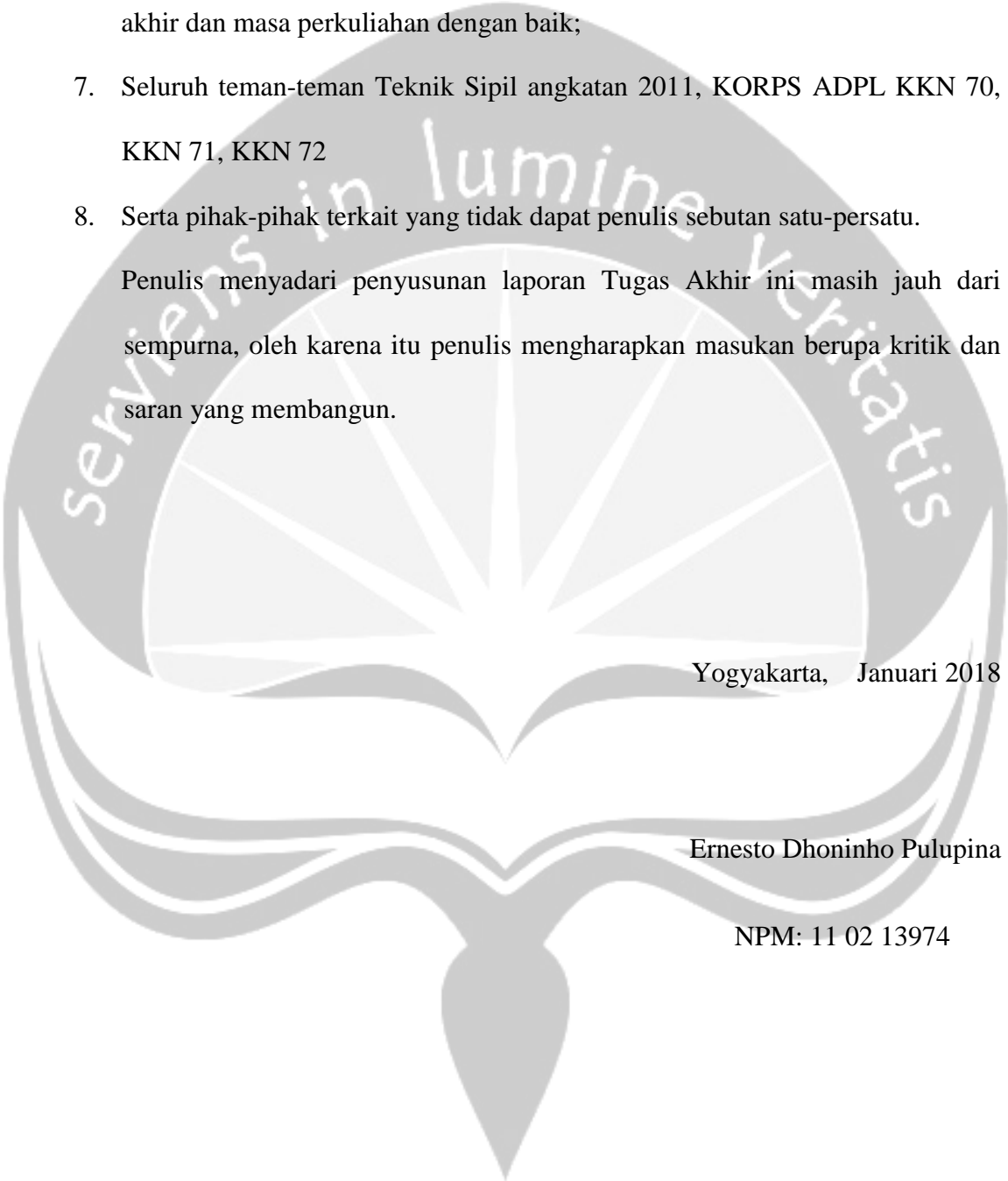
	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		24.01.2018
Anggota	Benidiktus Susanto, S.T., M.T.		23.01.2018
Anggota	Dr. Ir. J. DwijokoAnsusanto, M.T.		24.01.2018

KATA HANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulisan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDARA TAMBOLAKA SUMBA BARAT DAYA**” disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi Program Strata-1 (S-1) di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Adapun penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih 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. Bapak Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
4. Bapak Ir. Yohanes Lulie, M.T., selaku Ketua Program Peminatan Studi Transportasi;
5. Seluruh Dosen di Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.

- 
6. Ayah, Ibu, Adik serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberi dukungan, doa, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dan masa perkuliahan dengan baik;
 7. Seluruh teman-teman Teknik Sipil angkatan 2011, KORPS ADPL KKN 70, KKN 71, KKN 72
 8. Serta pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutan satu-persatu.
- Penulis menyadari penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun.

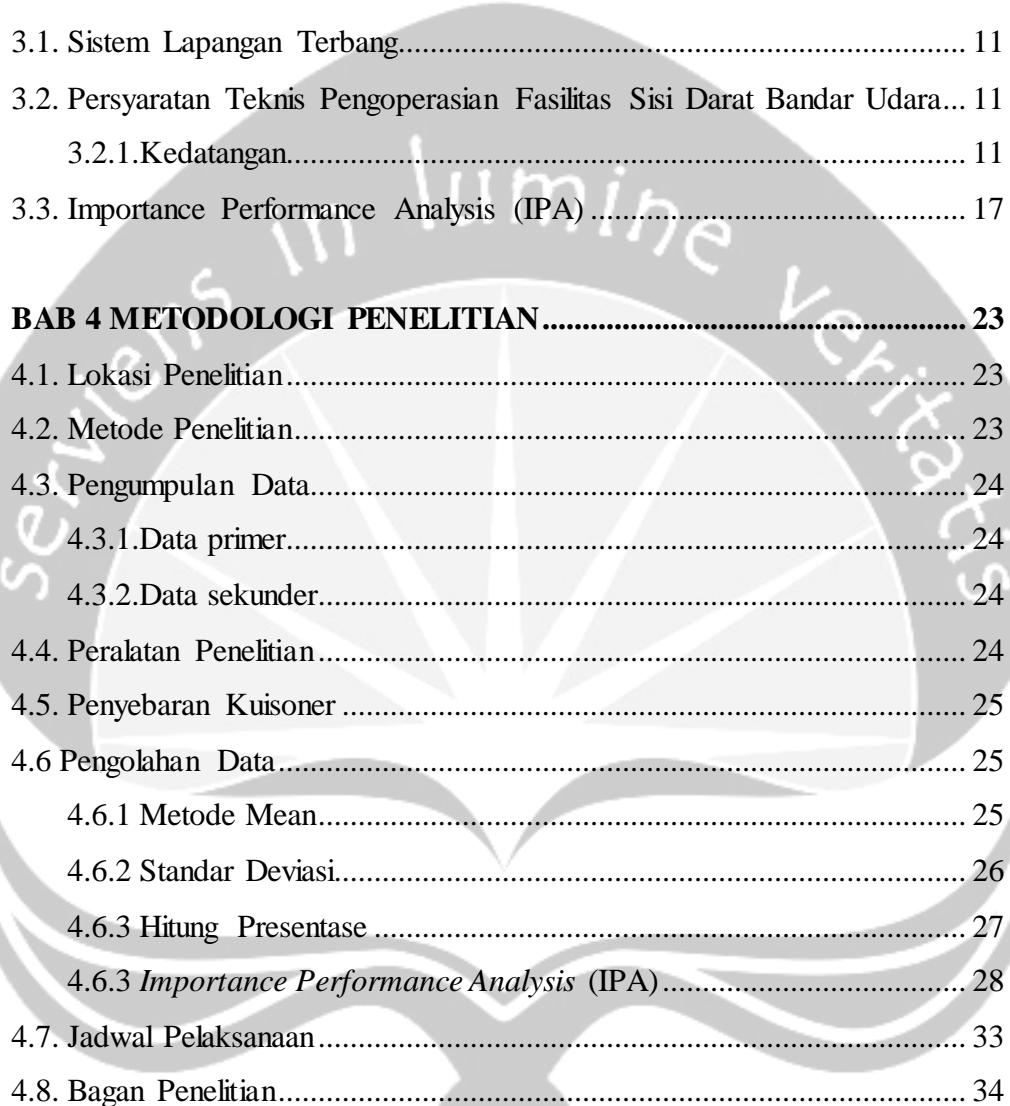
Yogyakarta, Januari 2018

Ernesto Dhoninho Pulupina

NPM: 11 02 13974

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
KATA HANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Tugas Akhir	3
1.5. Manfaat Tugas Akhir	4
1.6. Keaslian Tugas Akhir.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Pengertian Bandar Udara.....	5
2.2. Pelayanan.....	6
2.3. Fungsi Bandar Udara.....	6
2.4. Klasifikasi Bandar Udara	7
2.5. Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara.....	7
2.5.1.Fasilitas Bangunan Terminal Penumpang.....	7
2.5.2.Fasilitas Bangunan Terminal Barang.....	9
2.5.3.Fasilitas Bangunan Operasi.....	9



BAB 3 LANDASAN TEORI.....	11
3.1. Sistem Lapangan Terbang.....	11
3.2. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara... 11	
3.2.1.Kedatangan.....	11
3.3. Importance Performance Analysis (IPA)	17
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	23
4.1. Lokasi Penelitian.....	23
4.2. Metode Penelitian.....	23
4.3. Pengumpulan Data.....	24
4.3.1.Data primer.....	24
4.3.2.Data sekunder.....	24
4.4. Peralatan Penelitian.....	24
4.5. Penyebaran Kuisioner	25
4.6 Pengolahan Data.....	25
4.6.1 Metode Mean.....	25
4.6.2 Standar Deviasi.....	26
4.6.3 Hitung Presentase	27
4.6.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
4.7. Jadwal Pelaksanaan.....	33
4.8. Bagan Penelitian.....	34

BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
5.1. Data Umum responden	35
5.1.1 Jenis Kelamin Responden	35
5.1.2 Usia Responden.....	36
5.1.3 Tujuan Perjalanan Responden.....	37
5.2. Analisis Tingkat Pelayanan Bandar Udara.....	38
5.3. Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
5.3.1 Uji Validitas.....	43
5.3.2 Uji Reabilitas.....	47
5.4. Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang.....	51
5.4.1 <i>Baggage Conveyor Belt</i>	51
5.4.2 <i>Hall/Ruang Kedatangan</i>	53
5.4.3 <i>Rambu/Sign</i>	54
5.4.4 <i>Fasilitas Umum/Toilet</i>	55
5.5. Uji Diagram Kartesius.....	55
5.5.1 <i>Baggage Conveyor Belt</i>	56
5.5.2 <i>Hall/Ruang Kedatangan</i>	59
5.5.3 <i>Rambu/Sign</i>	62
5.5.4 <i>Fasilitas Umum/Toilet</i>	65
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	 69
6.1. Kesimpulan.....	69
6.2. Saran.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bandar Udara Tambolaka Sumba Barat Daya	2
Gambar 1.2. Lokasi Bandar Tambolaka	2
Gambar 3.1. Bagian-bagian dari suatu sistem bandar udara	11
Gambar 3.2. Diagram Kartesius	21
Gambar 4.1. Diagram Kartesius	31
Gambar 5.1. <i>Baggage Conveyor Belt</i>	39
Gambar 5.2. <i>Baggage Claim Area</i>	40
Gambar 5.3. <i>Hall/Ruang Kedatangan</i>	41
Gambar 5.4. Fasilitas Umum/ <i>Toilet</i>	42
Gambar 5.5. Diagram kartesius untuk fasilitas <i>baggage conveyor belt</i>	58
Gambar 5.6. Diagram kartesius untuk fasilitas <i>hall/ruang kedatangan</i>	61
Gambar 5.7. Diagram kartesius untuk fasilitas rambu/ <i>sign</i>	64
Gambar 5.8. Diagram kartesius untuk fasilitas umum/ <i>toilet</i>	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah <i>Seat</i>	13
Tabel 3.2.	Persyaratan Luasan Bagasi <i>Claim Area</i>	14
Tabel 3.3.	Hasil perhitungan jumlah meja pemeriksaan	15
Tabel 3.4.	Persyaratan Luas <i>Hall</i> Kedatangan	15
Tabel 3.5.	Hasil Perhitungan Lebar Kerb	16
Tabel 3.6.	Persyaratan Luasan <i>Toilet</i>	17
Tabel 3.7.	Penentuan skor dan nilai rerata tingkat kesesuaian antara kualitas kinerja dan kepentingan.....	20
Tabel 4.1.	Penentuan skor dan nilai rerata tingkat kesesuaian antara kualitas kinerja dan kepentingan.....	30
Tabel 4.2.	Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir	33
Tabel 5.1.	Sebaran responden berdasarkan kategori jenis kelamin	36
Tabel 5.2.	Sebaran responden berdasarkan kategori usia	36
Tabel 5.3.	Sebaran responden berdasarkan tujuan perjalanan	37
Tabel 5.4.	Uji validasi Kepuasan Penumpang.....	43
Tabel 5.5.	Uji validasi Kepentingan Penumpang.....	45
Tabel 5.6.	Uji Reabilitas Kepuasan Penumpang.....	47
Tabel 5.7.	Uji Reabilitas Kepentingan Penumpang	49
Tabel 5.8.	<i>Baggage Conveyor Belt</i>	51
Tabel 5.9.	<i>Hall/Ruang</i> Kedatangan.....	53
Tabel 5.10.	Rambu/ <i>Sign</i>	54
Tabel 5.11.	Fasilitas Umum/ <i>Toilet</i>	55
Tabel 5.12.	Nilai <i>mean</i> kepuasan dan kepentingan pada fasilitas <i>baggage conveyor belt</i>	56
Tabel 5.13.	Nilai <i>mean</i> kepuasan dan kepentingan pada <i>hall/ruangan</i> kedatangan	59
Tabel 5.14.	Nilai <i>mean</i> kepuasan dan kepentingan pada fasilitas rambu/ <i>sign</i> ...	62
Tabel 5.15.	Nilai <i>mean</i> kepuasan dan kepentingan pada fasilitas umum/ <i>toilet</i> .	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Kuesioner	73
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan & Kepentingan penumpang ..	79
Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepuasan & Kepentingan penumpang..	82
Lampiran 4. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan tahun 2005	94
Lampiran 5. Hasil Rekap Kuisoner	100



INTISARI

ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDARA TAMBOLAKA SUMBA BARAT DAYA. Ernesto Dhoninho Pulupina, NPM : 11 02 13974, Tahun 2017, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sumba Barat Daya merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang beribukotakan Waitabula. Satu-satunya bandara yang berada di Kabupaten Sumba Barat Daya adalah Bandara Tambolaka. Seiring dengan meningkatnya jumlah kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa bandar udara membuat pihak pengelola bandara harus meningkatkan kinerja layanannya.

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada 100 responden, kuesioner diberikan kepada para pengguna bandar udara tambolaka sumba barat daya khususnya pada jalur kedatangan penumpang. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 2.0 dan metode *Importance Performance Analysis* yang nantinya pembahasannya berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan pelayanan fasilitas bandar udara terutama pada fasilitas yang seharusnya menurut penumpang itu sangat penting namun kenyataannya belum memuaskan seperti jumlah, tingkat kecepatan, tingkat ketertiban dalam pengambilan barang pada *baggage conveyor belt*, luas *hall*, kelengkapan fasilitas pada *hall*, kemudahan dalam membaca dan memahami warna pada rambu, serta ketersediaan air pada *toilet*.

Kata kunci : Kepuasan, Jalur Kedatangan Penumpang, *Importance Performance Analysis*