

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS SKYTRAIN  
DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**

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

Oleh :  
PIPIT LARASATI  
NPM : 14 02 15378



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

**2018**

PENGESAHAN  
Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS *SKYTRAIN*  
DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**

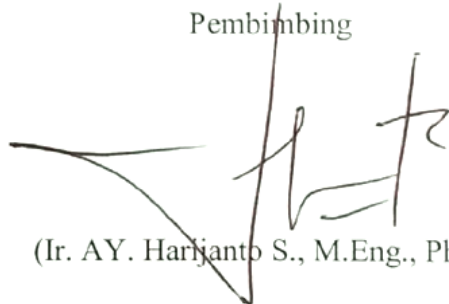
Oleh :

Pipit Larasati

NPM : 14 02 15378

Telah disetujui oleh pembimbing  
Yogyakarta, *22 Oktober 2018*

Pembimbing



(Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.)

Disahkan Oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.)

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS *SKYTRAIN*  
DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**

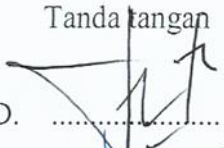




Oleh :

Pipit Larasati

NPM : 14 02 15378

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.		22/10/2018
Anggota	: Ferianto Raharjo, S.T., M.T.		22/10/2018
Anggota	: Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D.		22/10/2018

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS *SKYTRAIN* DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 26 September 2018



( Pipit Larasati)



Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada :

Tuhan Yesus dan Bunda Maria

Bapak, Ibu dan keluarga tersayang

Seluruh teman dan sahabat terkasih

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat penyertaan dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata-1 Program studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah ikut memberikan bimbingan, dukungan serta bantuan baik secara moral maupun secara materi. Oleh karena itu diatas kertas ini penulis ingin secara khusus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sushardjanti Felasari, S.T.,M.Sc.,CAED., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Serta selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan bimbingan dalam proses penulisan laporan tugas akhir ini kepada penulis.
3. Seluruh dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya dalam proses belajar mengajar di bangku perkuliahan baik secara teori maupun praktek kepada penulis.

4. Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang membantu proses kelancaran dalam mengurus administrasi laporan tugas akhir.
5. Kepada ibu Fitria Anggreani dan seluruh staff karyawan Angkasa Pura 2 dan teknisi Skytrain yang telah membantu kelancaran dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Bandara Soekarno-Hatta Cengkareng.
6. Bapak Edy Suryanto, Ibu Sirep Purwanti dan Adik Dimas Bagas Prakoso yang senantiasa memberi dukungan kepada penulis.
7. Seluruh keluarga di Godean, terutama simbah yang selalu menemani penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir.
8. Kepada saudari Agnes Wuryani, Yuliana Heleri, dan Maria Yosefha yang selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
9. Kepada Yasinta Widyanovella, Mahanovena Bagaskara, Yasintha Beti, Erick Wanerin, Andi Santosa dan Yudhi yang siap mendengarkan keluhan penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir.
10. Teman-teman student staff perpustakaan 2018 Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selalu memnberi dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan laporan tugas akhir.
11. Teman-teman KKN yang selalu menanyakan kabar laporan tugas akhir penulis dan menghibur penulis.
12. Serta seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

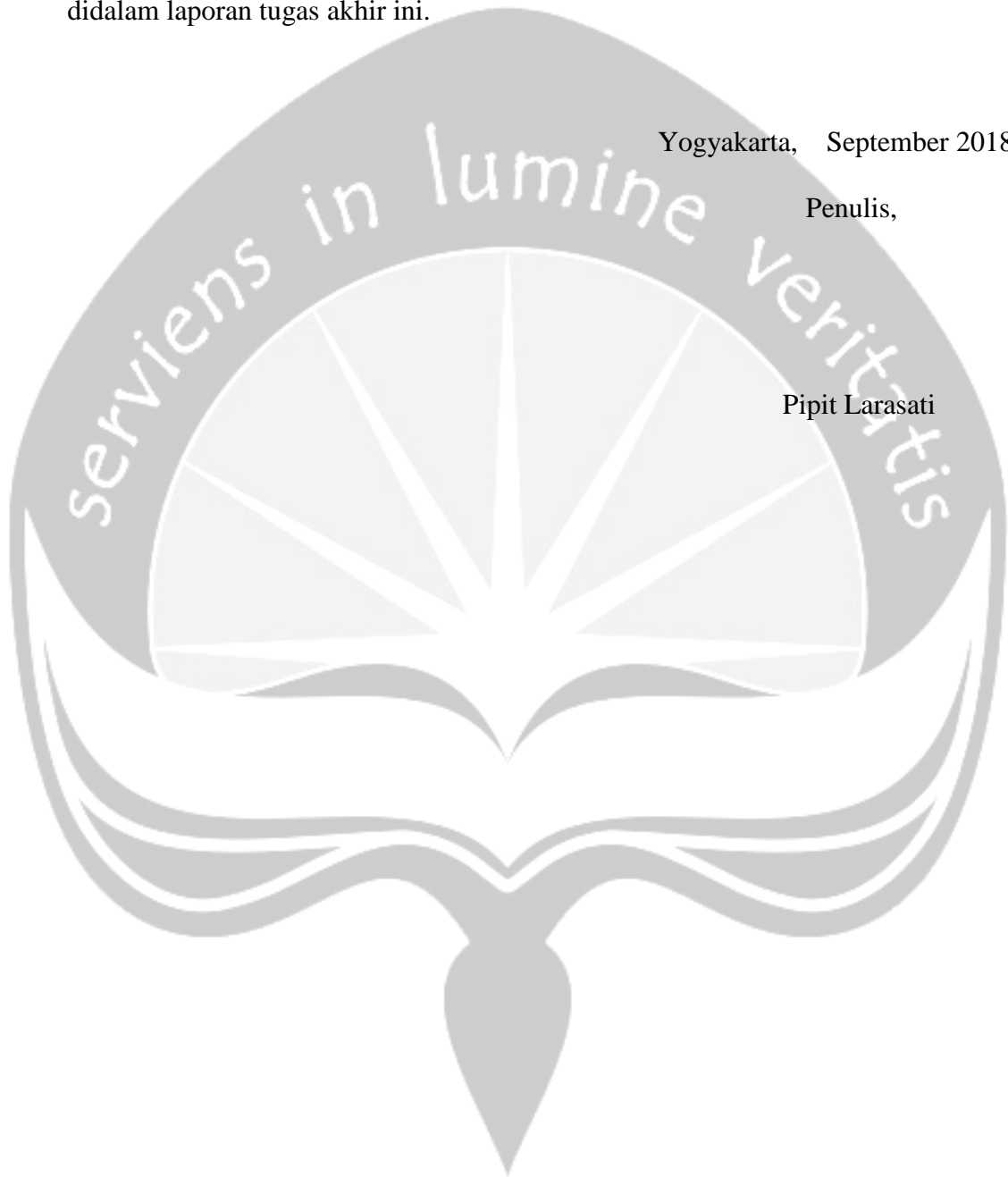
Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis sadar bahwa semuanya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan

saran yang berguna bagi kemajuan dalam penulisan tugas akhir. Mohon maaf bila ada kata-kata yang kurang berkenan atau salah yang tidak sengaja penulis tuliskan didalam laporan tugas akhir ini.

Yogyakarta, September 2018

Penulis,

Pipit Larasati





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
1.6. Keaslian Tugas Akhir.....	6

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1    Pengertian Bandar Udara.....	8
2.2    Fungsi Bandar Udara.....	10
2.3    Fasilitas Bandar Udara.....	11
2.4    Skytrain.....	12
2.5    Pelayanan Publik.....	12
2.6    Konsumen atau Pengguna.....	14
2.7    Kepuasan.....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1    Lokasi Penelitian.....	17
3.2    Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.2.1    Data Primer.....	18
3.2.2    Data Sekunder.....	18
3.2.3    Populasi dan Sampel.....	19
3.3    Pengolahan Data.....	20
3.4    Alat Bantu Penelitian.....	24
3.5    Bagan Alir Penelitian.....	25
3.6    Jadwal Pengerjaan Tugas Akhir.....	27
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1    Gambaran Umum Skytrain Bandara Soekarno-Hatta.....	28
4.2    Uji Validitas dan Realiabilitas.....	31

4.2.1	Uji Validitas Kuisisioner .....	31
4.2.2	Uji Reliabilitas Kuisisioner.....	34
4.3	<i>Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)</i> .....	39
4.4	Analisis Mean .....	43
4.5	Analisis Data Kualitatif .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>50</b>
5.1	Kesimpulan .....	50
5.2	Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Pengerjaan Tugas Akhir.....	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	33
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan <i>Vx Kepentingan</i> .....	35
Tabel 4.3 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Tingkat Kepentingan Pengguna.....	37
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan <i>Vx Kepuasan</i> .....	37
Tabel 4.5 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Tingkat Kepuasan Pengguna .....	38
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan <i>Indeks Kepuasan Pengguna</i> .....	39
Tabel 4.7 Hasil Persentase Penilaian Pengguna.....	43
Tabel 4.8 Nilai Rerata Tiap Pernyataan .....	44
Tabel 4.9 Analisis Data Kualitatif.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian .....	26
Gambar 4.1 Jadwal Keberangkatan dan Ketibaan Skytrain.....	29
Gambar 4.2 Papan Pemberitahuan Tempat Duduk Prioritas .....	29
Gambar 4.3 Situasi Ruang Tunggu Terminal T1 .....	30
Gambar 4.4 Situasi Penumpang yang baru saja turun.....	30
Gambar 4.5 Situasi didalam Skytrain.....	30
Gambar 4.6 Tampak luar Skytrain .....	31
Gambar 4.7 Nilai Rerata Tingkat Kepentingan.....	45
Gambar 4.8 Nilai Rerata Tingkat Kepuasan .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian oleh PT. Angkasa Pura 2 .....	55
Lampiran 2 Kuisisioner Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	56
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	58
Lampiran 4 Hasil Skor Penilaian terhadap Tingkat Kepentingan (X).....	59
Lampiran 5 Hasil Skor Penilaian Tingkat Kepuasan (X).....	64
Lampiran 6 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan yang dikuadratkan ( $X^2$ ) .....	69
Lampiran 7 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan (X) x Total Skor (Y).....	74
Lampiran 8 Skor Penilaian Tingkat Kepuasan yang dikuadratkan ( $X^2$ ) .....	79
Lampiran 9 Skor Penilaian Tingkat Kepuasan (X) x Total Skor (Y).....	84
Lampiran 10 Hasil hitungan manual Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	89
Lampiran 11 Nilai <i>rtabel</i> Product Momen.....	90
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dengan SPSS 19.....	91
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan dengan SPSS 19.....	94
Lampiran 14 Hasil wawancara dengan 5 narasumber.....	96

## INTISARI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS SKYTRAIN DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**, Pipit Larasati, NPM 14 02 15378, tahun 2018, Bidang Perminatn Manajemen Konstruksi, [Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta].

Transportasi merupakan jasa yang melayani penggunanya untuk dapat menjangkau jarak yang cukup jauh dengan waktu yang lebih cepat. Seiring bertumbuhnya minat konsumen menggunakan jasa transportasi tersebut, maka perlu dilakukan adanya sebuah inovasi untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa transportasi tersebut. Jika kebutuhan pengguna sudah terpenuhi, maka dapat dikatakan bahwa para pengguna merasa puas dengan adanya inovasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan para pengguna *Skytrain* di Bandara Soekarno-Hatta yang merupakan moda transportasi baru penghubung antar terminal bandara.

Dalam penelitian ini, data akan diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pengguna *Skytrain* dan melakukan wawancara kepada lima pengguna *Skytrain*. Kemudian data yang diperoleh akan diuji dengan metode uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap pernyataan yang digunakan, metode *IKP (Indeks Kepuasan Pengguna)* untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pengguna *Skytrain*, analisis *mean* untuk memberikan skor penilaian pada kuisioner dan metode kualitatif untuk pengolahan hasil wawancara.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dari hasil *IKP* didapatkan nilai **35%** untuk persentase pengguna yang merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada pada *Skytrain*. Dan **65%** untuk hasil persentase pengguna yang merasa tidak puas. Dengan adanya persentase nilai tersebut, maka para pengguna *Skytrain* masih banyak yang merasa “*tidak puas*” dengan pelayanan dan layanan pada moda transportasi tersebut. Dan berdasarkan hasil analisis *mean*, nilai rerata pada tingkat kepuasan yang paling kecil terdapat pada pernyataan nomor 1 pada kuisioner. Dimana pernyataan tersebut ialah “***kemudahan menjangkau ruang tunggu***”. Hasil tersebut berarti bahwa ketidakpuasan pengguna *Skytrain* lebih ditujukan kepada kesulitan untuk menjangkau ruang tunggu yang ada pada terminal *Skytrain*.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pengguna, Skytrain, Fasilitas, Pelayanan.