

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
FASILITAS BANDAR UDARA DOUW ATURURE, NABIRE, PAPUA**

Laporan Tugas Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

NADYA CHRISTINE OCTAVIANI

NPM: 140215440



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

PERNYATAAN

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

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
FASILITAS BANDAR UDARA DOUW ATURURE, NABIRE, PAPUA**

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, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



(Nadya Christine Octaviani)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
FASILITAS BANDAR UDARA DOUW ATURURE, NABIRE, PAPUA**

Oleh:

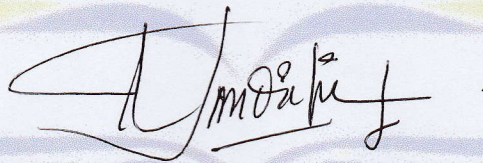
NADYA CHRISTINE OCTAVIANI

NPM. : 140215440

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 13.08.2018

Pembimbing

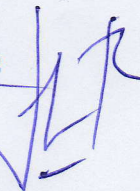


(Ir. J.F. Soandrianie Linggo, M.T.)

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
FASILITAS BANDAR UDARA DOUW ATURURE, NABIRE, PAPUA**



Oleh:

NADYA CHRISTINE OCTAVIANI

NPM. : 140215440

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama

Tanda tangan

Tanggal

Ketua : Ir. J.F. Soandrijanie Linggo, M.T.

13-08-2018

Anggota : Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.

15/8/2018

Anggota : Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T.

15/8/2018

*“Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab
itulah yang dikehendaki Allah di dalam Kristus*

Yesus bagi kamu”

(1 Tesalonika 5:18)

**Tugas Akhir ini ku persembahkan kepada
Tuhan Yesus, kedua orang tuaku,
kakak-kakakku yang tercinta, dan teman-temanku terkasih
yang selalu mendukung, mendoakan, dan
memberikan semangat.**

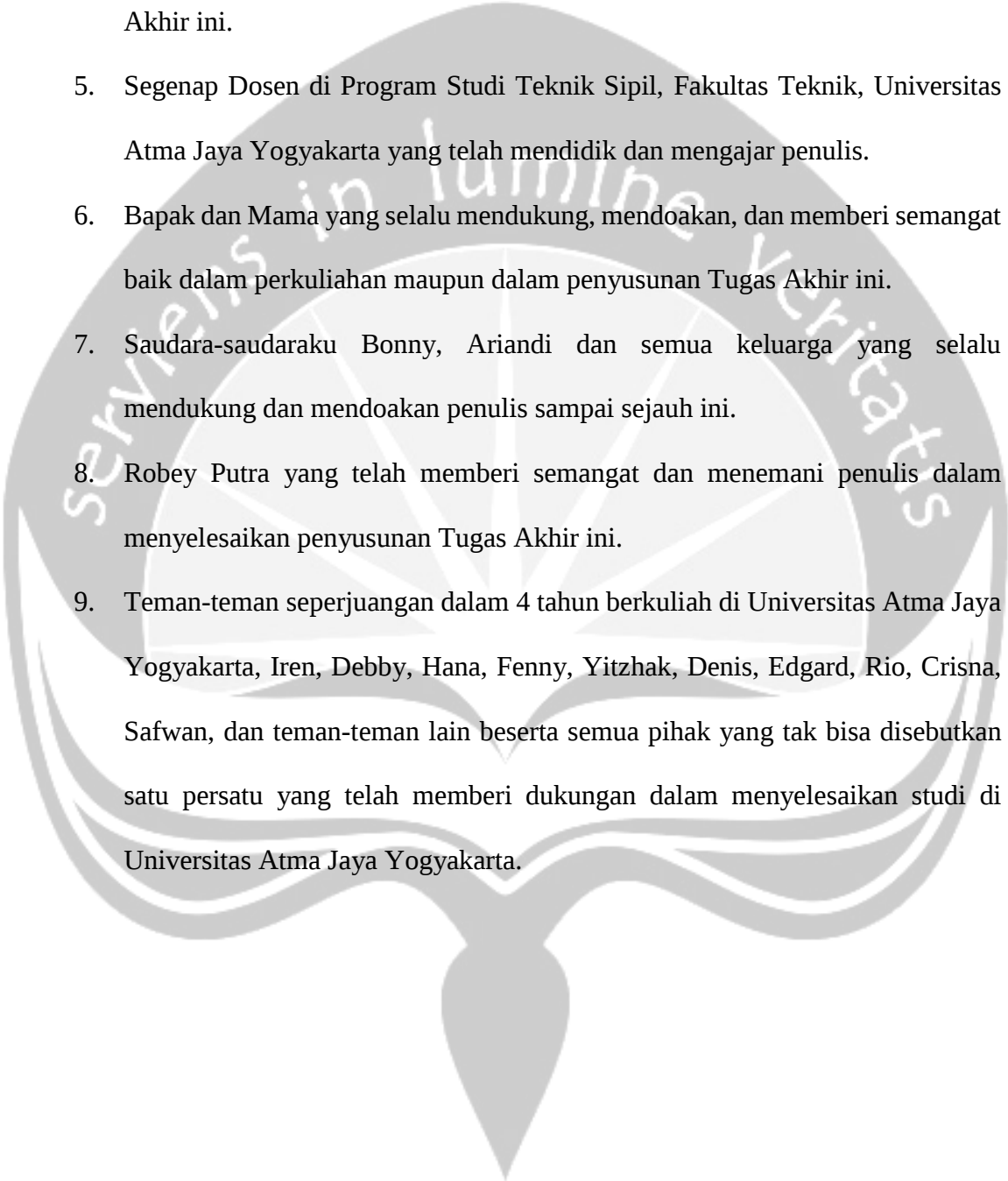
KATA HANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat, bimbingan, dan perlindungan-Nya, sehingga penyusunan tugas akhir dengan judul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS BANDAR UDARA DOUW ATURURE, NABIRE, PAPUA” ini dapat diselesaikan. Laporan ini 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.

Penulis berharap melalui Laporan Tugas Akhir ini dapat menambah dan memperdalam wawasan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun oleh pihak lain.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sushardjanti Felasari, S.T., M.Sc., CAED., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Dr. Ir. Dwijoko Ansusanto, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Studi Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- 
4. Ir. J.F. Soandrijanie Linggo, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
 5. Segenap Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
 6. Bapak dan Mama yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberi semangat baik dalam perkuliahan maupun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
 7. Saudara-saudaraku Bonny, Ariandi dan semua keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis sampai sejauh ini.
 8. Robey Putra yang telah memberi semangat dan menemani penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
 9. Teman-teman seperjuangan dalam 4 tahun berkuliah di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Iren, Debby, Hana, Fenny, Yitzhak, Denis, Edgard, Rio, Crisna, Safwan, dan teman-teman lain beserta semua pihak yang tak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

10. Sahabat KKN 71 Recha, Meliana dan Ira terima kasih untuk, doa, harapan dan semangat yang selalu kalian berikan dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk pengembangan laporan ini kedepannya.

Yogyakarta, Agustus 2018

Nadya Christine Octaviani

NPM: 14 02 15440

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	6
1.6. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian Bandar Udara	8
2.2. Fungsi Bandar Udara	9
2.3. Peran Bandar Udara.....	9
2.4. Klasifikasi Bandar Udara	11
2.5. Fasilitas Bandar Udara	11
2.5.1. Fasilitas sisi darat.....	11
2.6. Kepuasan Konsumen	15
BAB III LANDASAN TEORI	17
3.1. Umum	17
3.2. Populasi dan Sampel	17
3.2.1. Populasi	17
3.2.2. Sampel	18
3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	18
3.3.1. Uji validitas.....	18
3.3.2. Uji reliabilitas	19
3.4. Metode Analisis dan Skala Pengukuran Kepuasan	20
3.5. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara.....	24
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	35
4.1. Lokasi Penelitian	35
4.2. Data Penelitian.....	35
4.2.1. Data primer	35
4.2.2. Data sekunder	35
4.3. Alat-alat Yang Digunakan.....	36
4.4. Teknik Pengumpulan Data	36
4.5. Langkah-langkah Penelitian	37

4.6.	Bagan Alir Penelitian	38
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		39
5.1.	Data Umum Responden.....	39
5.1.1.	Jenis kelamin responden	39
5.1.2.	Usia responden.....	40
5.1.3.	Tujuan perjalanan responden.....	41
5.1.4.	Jumlah pemakaian fasilitas oleh responden.....	42
5.1.5.	Pendidikan	43
5.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas dengan <i>Software</i> SPSS.....	44
5.2.1.	Uji validitas dengan <i>software</i> SPSS	46
5.2.2.	Uji reliabilitas dengan <i>software</i> SPSS	52
5.3.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Secara Manual.....	57
5.3.1.	Uji validitas tingkat kepuasan pengguna secara manual.....	57
5.3.2.	Uji validitas tingkat kepentingan pengguna secara manual.....	58
5.3.3.	Uji reliabilitas tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan secara manual	65
5.4.	Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara	76
5.4.1.	Terminal keberangkatan	76
5.4.2.	Terminal kedatangan	83
5.5.	Kepuasan Pengguna Fasilitas Bandar Udara Douw Aturure	89
5.5.1.	Persentase tingkat kepuasan pengguna terminal bandar udara	104
5.5.2.	Penggolongan kepuasan berdasarkan kuadran metode IPA.....	107
5.6.	Rekomendasi Perbaikan Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Bandar Udara Douw Aturure.....	118
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		119
6.1.	Kesimpulan.....	119
6.2.	Saran	124
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Pulau Papua	3
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	25
Gambar 5.1	<i>Hall Keberangkatan Bandar Udara Douw Aturure</i>	78
Gambar 5.2	<i>Check-in area</i> yang Berada di Bandar Udara Douw Aturure	79
Gambar 5.3	<i>Check-in counter</i> yang Berada di Bandar Udara Douw Aturure	80
Gambar 5.4	Ruang Tunggu yang Berada di Bandar Udara Douw Aturure	81
Gambar 5.5	Tempat Duduk yang Berada di Ruang Tunggu	82
Gambar 5.6	(a) Toilet Wanita yang Berada di Ruang Tunggu; (b) Toilet Pria yang Berada di Ruang Tunggu	83
Gambar 5.7	<i>Baggage Conveyor Belt</i> Bandar Udara Douw Aturure	84
Gambar 5.8	<i>Baggage Claim Area</i> Bandar Udara Douw Aturure	85
Gambar 5.9	<i>Hall Kedatangan</i> Bandar Udara Douw Aturure	86
Gambar 5.10	Fasilitas Umum/ <i>Toilet</i> di Ruang Kedatangan	86
Gambar 5.11	Kerb Kedatangan dan Keberangkatan Bandar Udara Douw Aturure	87
Gambar 5.12	(a) Rambu Pada Jalur Keberangkatan; (b) Rambu Pada Jalur Kedatangan	88
Gambar 5.13	Diagram Kartesius <i>Importance Perfomance</i> <i>Analysis</i> (IPA)	96

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Persyaratan Luas <i>Hall</i> Keberangkatan	25
Tabel 3.2	Persyaratan Luas <i>Check-in Area</i>	26
Tabel 3.3	Persyaratan Jumlah <i>Check-in Counter</i>	27
Tabel 3.4	Persyaratan Luas Ruang Tunggu Keberangkatan.....	28
Tabel 3.5	Persyaratan Kebutuhan Tempat Duduk.....	29
Tabel 3.6	Persyaratan Luas Fasilitas Umum/ <i>Toilet</i>	28
Tabel 3.7	Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah Seat.....	31
Tabel 3.8	Persyaratan Luas <i>Baggage Claim Area</i>	32
Tabel 3.9	Persyaratan Luas <i>Hall</i> Kedatangan	33
Tabel 3.10	Persyaratan Luas Fasilitas Umum/ <i>Toilet</i>	33
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Kategori Usia	41
Tabel 5.3	Responden Berdasarkan Kategori Tujuan Perjalanan	41
Tabel 5.4	Responden Berdasarkan Kategori Jumlah Pemakai Fasilitas.....	42
Tabel 5.5	Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan	43
Tabel 5.6	Nilai-nilai <i>r Product Moment</i> 5%.....	44
Tabel 5.7	Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan Terminal	46
Tabel 5.8	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	52
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan Terminal.....	53
Tabel 5.10	Hasil perhitungan uji validitas secara manual	60
Tabel 5.11	Hasil Perhitungan Nilai Varians Butir dan Nilai Varians Total Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas bandar udara Douw Aturure	67
Tabel 5.12	Hasil Perhitungan Nilai Varians Butir dan Nilai Varians Total Tingkat Kepentingan Pengguna Fasilitas Bandar udara Douw Aturure	71
Tabel 5.13	Perbandingan Hasil Perhitungan dengan Kondisi Eksisting Pada Terminal Keberangkatan dan Terminal Kedatangan	88
Tabel 5.14	Nilai Rata-rata Kinerja (<i>Performance</i>) dan Kepentingan (<i>Importance</i>).....	89
Tabel 5.15	Nilai Tingkat Kesesuaian Responden Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	97
Tabel 5.16	Hasil Pembagian Pertanyaan Sesuai Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	100
Tabel 5.17	Persentase Tingkat Kepuasan	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Formulir Kuesioner	127
Lampiran 2	Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan	132
Lampiran 3	Skor Kuesioner Tingkat Kepentingan	140
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Software SPSS 22	148
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pengguna Menggunakan Software SPSS 22.....	151
Lampiran 6	Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Kepuasan Pengguna Terminal Bandar Udara	154
Lampiran 7	Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Kepentingsn Pengguna Terminal Bandar Udara	161
Lampiran 8	Denah dan <i>Lay Out</i> Bandar Udara Douw Aturure	168
Lampiran 9	Data Produksi Angkutan Udara.....	169
Lampiran 10	Arus Lalu Lintas Angkutan Udara	170

INTISARI

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS BANDAR UDARA DOUW ATURURE NABIRE, PAPUA, Nadya Christine Octaviani, NPM : 140215440, Tahun 2018, Bidang : Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan bandar udara dalam memenuhi kebutuhan penumpang akan jasa transportasi maka Bandar Udara Douw Aturure, Nabire harus memberikan pelayanan yang baik dengan melakukan perbaikan dan pengoptimalan akan fasilitas yang ada pada terminal jalur keberangkatan dan jalur kedatangan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 235 responden yaitu pengguna fasilitas Bandar Udara Douw Aturure. Kemudian dilakukan uji validitas, reliabilitas, *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan *software* SPSS 22 dan *microsoft excel*. Perhitungan persyaratan teknis fasilitas sisi darat bandar udara dihitung berdasarkan standar teknik Direktorat Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/IV/2005.

Dari hasil analisis dan pembahasan, menunjukan bahwa penumpang sudah cukup puas dengan fasilitas pada jalur kedatangan dan keberangkatan Bandar Udara Douw Aturure. Berdasarkan perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas sisi darat sesuai dengan ketentuan Direktorat Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/IV/2005, beberapa fasilitas sudah memenuhi syarat yaitu ruang tunggu keberangkatan, tempat duduk, fasilitas umum/*toilet* yang berada di ruang tunggu keberangkatan, *baggage conveyor belt* dan rambu. Namun, ada juga fasilitas yang belum sesuai syarat yaitu *hall* keberangkatan, *baggage claim area*, *hall* kedatangan, fasilitas umum/*toilet* yang ada di ruang kedatangan, dan kerb untuk jalur kedatangan dan keberangkatan. Beberapa faktor yang perlu dibenahi oleh pihak pengelola bandar udara untuk meningkatkan kepuasan penumpang akan fasilitas yang diberikan adalah penambahan kelengkapan fasilitas *toilet* seperti sabun, *tissue*, dan lain-lain, kebersihan *toilet*, fasilitas untuk kaum difabel/cacat, fasilitas *nursery room* dan ruang menyusui, ruang merokok, ruang bermain anak-anak, jumlah tempat duduk, manajer waktu dalam penurunan bagasi dari pesawat sampai ke tangan penumpang.

Kata kunci : Tingkat pelayanan, fasilitas jalur keberangkatan dan kedatangan