

**ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA
RENDANI, MANOKWARI, PAPUA BARAT**

Laporan Tugas Akhir

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

Oleh :

ANDIKA ARED TAMPANG

NPM : 14 02 15355



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN

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

ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA RENDANI, MANOKWARI, PAPUA BARAT

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 plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 26 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



(Andika Ared Tampang)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA
RENDANI, MANOKWARI, PAPUA BARAT**

Oleh :

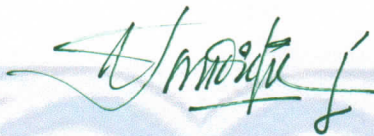
ANDIKA ARED TAMPANG

NPM : 14 02 15355

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, *16-8-2019*.....

Pembimbing



(Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA RENDANI, MANOKWARI, PAPUA BARAT



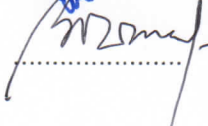


Oleh :

ANDIKA ARED TAMPANG

NPM : 14 02 15355

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		16.08.2019
Anggota : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		15.08.2019
Anggota : Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		15/8/2019

KATA HANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan anugerah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari yang merupakan syarat yudisium pada Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai penulis dari awal penyusunan laporan hingga selesainya laporan.
2. Sushardjanti Felasari, ST.,M.Sc.,CAED., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak AY. Harijanto Setiawan, Ir., M.Eng., Ph.D.selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan waktu dan bimbingan secara terus menerus serta perhatian kepada penulis.
5. Kedua orangtua, kakak dan adik saya serta semua keluarga atas doa dan dukungan yang selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

6. Kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara Rendani Manokwari yang bersedia memberikan data dan ijin menyebarkan kuesioner untuk melengkapi data penelitian.
7. Para responden yang menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Sahabat - sahabatku Brian, Andi, Andre, Yusias, Elisa, Alfian, Dito, Chondro, atas semua doa, dukungan, bantuan, semangat, saran dan hiburan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Pemilik Sebelah Kopi Denny, Pemilik Roemah Gimbo Kopi Mas Sam dan Pemilik Dongeng Kopi Mas Renggo yang selalu siap menyediakan asupan kopi dalam kelancaran menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Kekasih hati, Dahlia yang selalu membantu, menyemangati, dan mendukung saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang dapat bermanfaat bagi penusunan laporan yang akan datang.

Yogyakarta, 2019

Andika Ared Tampang

NPM : 14 02 15355

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Tugas Akhir	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Tugas Akhir	5
1.6. Keaslian Tugas Akhir	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Bandar Udara	7
2.2 Peranan Bandar Udara.....	8
2.3 Klasifikasi Bandar Udara	9
2.4 Jenis Bandar Udara	9

2.5	Fungsi Bandar Udara.....	11
2.6	Fasilitas Sisi Udara Bandar Udara	12
2.7	Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara	12
2.7.1	Bangunan Terminal Penumpang	13
2.7.2	Fasilitas Bangunan Terminal Barang	16
2.7.3	Fasilitas Bangunan Operasi.....	16
2.7.4	Fasilitas Penunjang Bandar Udara	17
2.8	Kepuasan Penumpang Atau Pelanggan.....	17

BAB III LANDASAN TEORI

3.1	Sistem Bandar Udara.....	20
3.2	Persyaratan Teknis Terminal Keberangkatan	21
3.3	Syarat Penelitian.....	26
3.3.1	<i>Sample</i> dan Populasi	26
3.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.4	Metode Penelitian.....	30
3.4.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
3.3.2	Metode Analisis Deskriptif.....	35

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Lokasi Penelitian	37
4.2	Metode Penelitian.....	38
4.2.1	Metode Analisis Deskriptif	38
4.2.2	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	38
4.3	Pengumpulan Data	39

4.3.1 Data Primer	39
4.3.2 Data Sekunder	40
4.4 Analisis Data	40
4.4.1 Hitung Mean	40
4.4.2 Standar Deviasi (SD)	41
4.4.3 Hitung Persentase.....	42
4.4 Alat Bantu Penelitian	42

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Data Umum Responden	44
5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	44
5.2.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang	46
5.2.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepentingan Penumpang	53
5.3 Data Responden	60
5.3.1 Jenis Kelamin Responden	60
5.3.2 Usia Responden.....	61
5.3.3 Pekerjaan Responden	62
5.3.4 Tujuan Perjalanan Responden.....	63
5.4 Terminal Keberangkatan.....	64
5.5 Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang.....	76
5.5.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Dan Analisis Deskriptif	76

5.5.2 Analisis Deskriptif 96

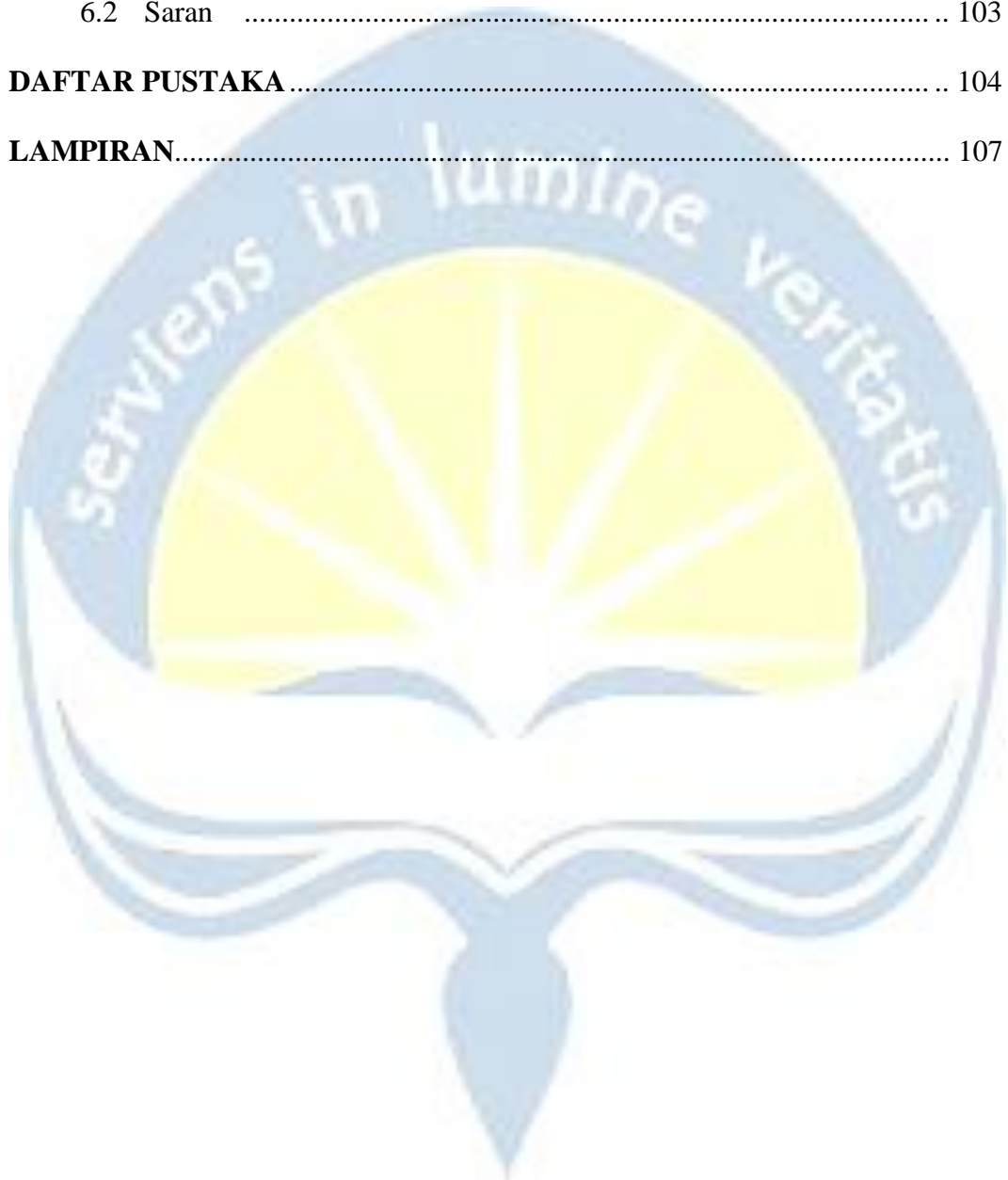
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 100

6.2 Saran 103

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN 107



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Persyaratan Lebar Kerb.....	21
Tabel 3.2 Persyaratan Luas <i>Hall</i> Keberangkatan.....	22
Tabel 3.3 Persyaratan Luas Ruang Tunggu Keberangkatan.....	22
Tabel 3.4 Persyaratan Luas <i>Check-In Area</i>	23
Tabel 3.5 Persyaratan Jumlah <i>Check-In Counter</i>	24
Tabel 3.6 Persyaratan Kebutuhan Tempat Duduk.....	24
Tabel 3.7 Persyaratan Luas <i>Toilet</i>	25
Tabel 3.8 Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dengan Kepuasan.....	32
Tabel 3.9 Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dengan Kepentingan.....	32
Tabel 5.1 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal Keberangkatan	46
Tabel 5.2 Skala Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	51
Tabel 5.3 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Tingkat Kepuasan.....	53
Tabel 5.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Terminal Keberangkatan	54
Tabel 5.5 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Tingkat Kepentingan.....	60
Tabel 5.6 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.....	61
Tabel 5.7 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia.....	62
Tabel 5.8 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan.....	63

Tabel 5.9 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Tujuan Perjalanan.....	64
Tabel 5.10 Nilai <i>Mean</i> Keselamatan (<i>Importance</i> dan <i>Performance</i>), Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	77
Tabel 5.10 Nilai <i>Mean</i> Keamanan (<i>Importance</i> dan <i>Performance</i>), Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	80
Tabel 5.12 Nilai <i>Mean</i> Keandalan (<i>Importance</i> dan <i>Performance</i>), Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	83
Tabel 5.13 Nilai <i>Mean</i> Kenyamanan (<i>Importance</i> dan <i>Performance</i>), Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	85
Tabel 5.14 Nilai <i>Mean</i> Kemudahan (<i>Importance</i> dan <i>Performance</i>), Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	90
Tabel 5.15 Nilai <i>Mean</i> Kesetaraan (<i>Importance</i> dan <i>Performance</i>), Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Provinsi Papua Barat.....	2
Gambar 3.1	Bagian – Bagian Dari Suatu Sistem Bandar Udara.....	20
Gambar 3.2	Diagram Kartesius.....	34
Gambar 4.1	Peta Lokasi.....	37
Gambar 4.2	Bagan Alir Penelitian.....	43
Gambar 5.1	Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 5.2	Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Usia	62
Gambar 5.3	Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Gambar 5.4	Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	64
Gambar 5.5	<i>Kerb</i> Keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari.....	66
Gambar 5.6	<i>Hall</i> Keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari.....	67
Gambar 5.7	<i>Check-In Area</i> Keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari	68
Gambar 5.8	<i>Check-In Counter</i> Keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari	70
Gambar 5.9	Usulan Desain <i>Check-In Counter</i>	70

Gambar 5.10 Ruang Tunggu Keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari	72
Gambar 5.11 Tempat Duduk Ruang Tunggu Keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari.....	73
Gambar 5.12 Usulan Desain Tempat Duduk Ruang Tunggu Keberangkatan.....	74
Gambar 5.13 Fasilitas umum/ <i>toilet</i> dilantai 1 (a) dan lantai 2 (b) Bandar Udara Rendani Manokwari.....	75
Gambar 5.14 Rambu/ <i>Sign</i> Keberangkatan Bandar Udara Rendani Manokwari...	74
Gambar 5.15 Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Aspek Keselamatan.....	79
Gambar 5.16 Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Aspek Keamanan.....	82
Gambar 5.17 Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Aspek Keandalan.....	84
Gambar 5.18 Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Aspek Kenyamanan.....	89
Gambar 5.19 Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Aspek Kemudahan.....	93
Gambar 5.20 Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Aspek Kesetaraan.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 : Data Arus lalu Lintas Angkutan Udara.....	112
Lampiran 3 : Data Dan Informasi UPBU Rendani Manokwari.....	116
Lampiran 4 : Data Lapangan.....	122
Lampiran 5 : Mencari Nilai t – Tabel dan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	123
Lampiran 6 : Layout Bandar Udara Rendani Manokwari.....	124
Lampiran 7 : Usulan Desain <i>Check-In Counter</i>	125
Lampiran 8 : Usulan Desain Tempat Duduk Ruang Tunggu Keberangkatan.....	128
Lampiran 9 : Rekap Hasil Perhitungan Persyaratan Teknis.....	131
Lampiran 10 : Rekap Data Kuesioner.....	132

INTISARI

ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA RENDANI, MANOKWARI, PAPUA BARAT, Andika Ared Tampang, NPM : 14 02 15355, Tahun 2014, Bidang : Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan di Bandar Udara Rendani, Manokwari dianggap masih kurang sehingga dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang sudah ada di terminal keberangkatan serta menyesuaikannya dengan peraturan yang tersedia. Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan Bandar Udara Rendani, Manokwari serta menyesuaikannya dengan peraturan/ ketentuan yang ada.

Pada penelitian ini, informasi pengguna jasa bandar udara didapatkan dengan penyebaran 295 kuesioner. Uji validitas, reliabilitas, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Analisis Deskriptif dilakukan dengan program SPSS versi 23 dan Microsoft Office Excel. Dalam menghitung persyaratan teknis fasilitas sisi darat bandar udara dihitung berdasarkan standar teknis Direktur Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005.

Dari hasil pengujian Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA), menunjukkan penumpang sudah cukup puas akan pelayanan fasilitas di terminal jalur keberangkatan Bandar Udara Rendani, Manokwari. Berdasarkan perhitungan beberapa fasilitas terminal sudah tidak memenuhi ketentuan Direktur Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005. Terdapat 7 dari 8 faktor yang belum memenuhi syarat dan perlu ditingkatkan yaitu *kerb* keberangkatan, *hall* keberangkatan, *check-in area*, ruang tunggu keberangkatan, dan fasilitas umum/*toilet*. Penambahan fasilitas : *check-in counter* = 34 buah, tempat duduk ruang tunggu keberangkatan lantai 2 = 75 buah.

Kata kunci : fasilitas, terminal keberangkatan, kepuasan, kepentingan.