

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN TERMINAL DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

MARTINUS PILI RAJA SIMARMATA

NPM : 17 02 16842



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

2021

PERNYATAAN

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

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

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, 17 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



(Martinus Pili Raja S)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL

YOGYAKARTA

Oleh:

MARTINUS PILI RAJA SIMARMATA

NPM:17 02 16842

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 18-6-2021

Pembimbing



(Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.)

Disahkan Oleh

Program Studi Teknik Sipil



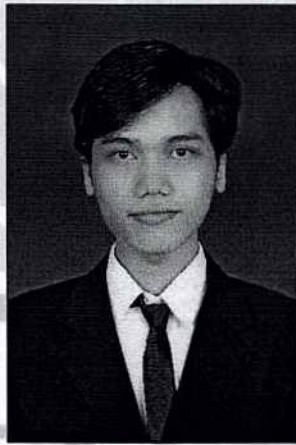
Ketua


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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA



Oleh:

MARTINUS PILI RAJA SIMARMATA

NPM: 17 02 16842

Telah diuji dan disetujui oleh:

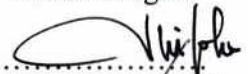
Nama

Tanggal

Tanda Tangan

Ketua : Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.

18-6-2021

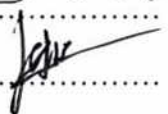


Sekretaris : Ir. Y. Lulie, M.T.

.....

Anggota : Ferianto Raharjo, S.T., M.T.

.....



KATA PENGANTAR

Puji Syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rehatnya yang tidak pernah berkesudahan sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil di Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak sekali doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Eng. Luky Handoko, S.T., M.Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas akhir yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu dan tenaga untuk penulis serta mahasiswa-mahasiswi bimbingan yang lain dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini agar dapat terselesaikan dengan baik dan maksimal.
4. Bapak Ir. Y. Lulie, M.T. dan Ferianto Raharjo, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan saran dan masukan kepada

penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

5. Ayah dan ibu yang sangat saya hormati dan kasihi, adik, saudara, dan keluarga besar yang tidak pernah berhenti mendukung dan selalu membawa dalam doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan penuh ungkapan syukur.
6. Semua teman, baik itu teman angkatan 2017, kakak dan adik tingkat di Teknik Sipil UAJY yang selalu mendukung dan memberikan banyak sekali pelajaran dan pengalaman yang baik bagi penulis.
7. Nuno Pereira, Febriyola Lorenza, Dinda Sekar, Yudana Monteiro, Dyan Putra, Ludovica Elisa, Dwita Yulinar, Rusmaningar, dan masih banyak lagi pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Terimakasih karena telah membantu dan memberi semangat selama proses perkuliahan sampai kepada penulisan Tugas Akhir di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Akhir kata, penulis sangat sadar bahwa laporan Tugas Akhir ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, dengan rendah hati penulis berharap serta meminta kesediaan untuk diberikan saran serta kritik yang membangun mengenai penulisan Tugas Akhir ini untuk dapat diperbaiki dikemudian hari sehingga dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

Yogyakarta, Juni 2021

Penulis

Martinus Pili Raja Simarmata

NPM: 17 02 16841



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DARTAR TABEL.....	xi
DARTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1. Latar Belakang.....	14
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Batasan Masalah.....	17
1.4. Tujuan Tugas Akhir.....	17
1.5. Manfaat Tugas Akhir.....	18
1.6. Keaslian Tugas Akhir	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1. Pengertian Bandar Udara.....	19
2.2. Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.....	19
2.3. Pelayanan.....	21
2.4. Kepuasan	22
2.5. Penelitian yang pernah dilaksanakan.....	22
2.6. Perbandingan Dengan Penelitian Saat Ini	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. <i>Sampel</i> dan Populasi.....	26
3.1.1. Populasi	26
3.1.2. <i>Sample</i>	26
3.2. Uji Kuesioner.....	27
3.2.1. Uji Validitas.....	27
3.2.2. Uji reliabilitas	28
3.3. Pengolahan Data.....	29
3.3.1 Hitung Mean.....	29
3.3.2 Standar Deviasi (SD).....	30
3.3.3 Hitung Persentase	31
3.4. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	31
3.5. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	35
3.6. Alat Bantu Peneletian.....	36
3.7. Bagan Alir Penelitian	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Sampel	38
4.2. Data Umum Responden.....	39
4.2.1. Jenis kelamin responden.....	39
4.2.2. Usia responden	40
4.2.3. Riwayat pendidikan terakhir responden	41
4.2.4. Pekerjaan	41
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.3.1. Uji validitas.dan.reliabilitas kepuasan penumpang	44
4.3.2. Uji validitas dan realiabilitas tingkat kepentingan	50
4.4. Pengolahan Tingkat Kepuasan	56
4.4.1. <i>Importance Performance.Analysis (IPA)</i>	57
4.4.2. Rekomendasi bagian dari pelayanan terminal YIA yang perlu diperbaiki 72	
4.4.3. Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85



DARTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Penelitian.....	25
Tabel 3.1. Penentuan Skor Penilaian Tingkat Kepuasan Serta Kepentingan.....	32
Tabel 4.1 Nilai <i>r product moment</i>	43
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Penumpang	44
Tabel 4.3. Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	50
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Validitas Kepentingan Penumpang	51
Tabel 4.5. Nilai Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.6. Hasil <i>Mean</i> (Kepuasan Dan Kepentingan), Rank serta Standar Deviasi Pada Indikator Keselamatan	58
Tabel 4.7. Hasil <i>Mean</i> (Kepuasan Dan Kepentingan), Rank serta Standar Deviasi Pada Indikator Keamanan.....	60
Tabel 4.8. Hasil <i>Mean</i> (Kepuasan Dan Kepentingan), Rank serta Standar Deviasi Pada Indikator Keandalan.....	62
Tabel 4.9. Hasil <i>Mean</i> (Kepuasan Dan Kepentingan), Rank serta Standar Deviasi Pada Indikator Kenyamanan.....	64
Tabel 4.10. Hasil <i>Mean</i> (Kepuasan Dan Kepentingan), Rank serta Standar Deviasi Pada Indikator Kemudahan	67
Tabel 4.11. Hasil <i>Mean</i> (Kepuasan Dan Kepentingan), Rank serta Standar Deviasi Pada Indikator Kesetaraan	70
Tabel 4.12. Hasil Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	75
Tabel 4.13 Kriteria Tingkat Kepuasan Penumpang	80

DARTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Kartesius IPA	34
Gambar 4.1. Diagram Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Gambar 4.2. Diagram Sebaran Responden Menurut Usia	40
Gambar 4.3. Diagram Sebaran Responden Menurut Riwayat Pendidikan Terakhir.....	41
Gambar 4.4. Diagram Sebaran Responden Menurut Pekerjaan.....	42
Gambar 4.5. Diagram Kartesius IPA	57
Gambar 4.6. Diagram IPA Pada Indikator Keselamatan	59
Gambar 4.7. Diagram IPA Pada Indikator Keamanan.....	61
Gambar 4.8. Diagram IPA Pada Indikator Keandalan.....	63
Gambar 4.9. Diagram IPA Pada Indikator Kenyamanan	66
Gambar 4.10. Diagram IPA Pada Indikator Kemudahan.....	69
Gambar 4.11. Diagram IPA Pada Indikator Kesetaraan	71

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA, Martinus Pili Raja Simarmata, NPM 170216842, Tahun 2021, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Bandara ialah lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat, maka kepuasan pelayanan perlu ditentukan berdasarkan pandangan pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara mempengaruhi kepuasan penumpang. Dengan menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maka dapat mengetahui sejauh mana penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan menjadi pertimbangan bagi pihak bandara untuk memberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi.

Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode IPA digunakan untuk mengetahui bagian dari pelayanan – pelayanan di bandara yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan sedangkan metode CSI digunakan untuk mengetahui nilai kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang telah diberikan pihak bandara.

Dan dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan didapatkan hasil tingkat kepuasan penumpang yaitu sebesar 71,17 %, maka termasuk kriteria puas. Adapun pelayanan yang perlu diperbaiki seperti durasi waktu pemeriksaan, penempatan informasi call center, ketersediaan tempat sampah, dst.

Kata Kunci : Bandara, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang.