

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian Bandar Udara**

Menurut PP RI No.70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan, Pasal 1 Ayat 1, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat kargo dan atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Bandar udara menurut statusnya terdiri sebagai berikut,

1. Bandar udara umum, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
2. Bandar udara khusus, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.

### **B. Sistem Lapangan Terbang**

Sebuah lapangan terbang melingkupi kegiatan yang sangat luas, yang mempunyai kebutuhan yang berbeda. Sistem lapangan terbang dibagi dua, yaitu sisi darat (*land side*) dan sisi udara (*air side*), yang keduanya dibatasi oleh terminal. (Basuki, H.,1986)

### C. Fasilitas Bandar Udara

Menurut Heru Basuki (1986), Bandar udara harus memiliki fasilitas sisi udara (*air side*) seperti *runway*, *taxiway*, *apron* dan fasilitas sisi darat (*land side*) seperti terminal, jalan masuk, perparkiran, dan fasilitas bagasi.

Pada prinsipnya beberapa fungsi produk angkutan udara pada sisi darat (*land side*) yang harus dicapai antara lain, sebagai berikut :

#### 1. Terminal

Terminal adalah pertemuan utama antara lapangan udara dan bagian bandar udara lainnya. Daerah terminal meliputi fasilitas – fasilitas untuk pemrosesan penumpang dan bagasi, penanganan barang angkutan (*cargo*) dan kegiatan - kegiatan administrasi, operasi serta pemeliharaan bandar udara. (Dirhan Pranoto., 1998)



Gambar 2.1. Ruang Umum Terminal Bandar Udara Frans Seda Maumere



Gambar 2.2. Ruang *Check In* Keberangkatan  
Bandar Udara Frans Seda Maumere



Gambar 2.3. Ruangan *Boarding Pass*  
Bandar Udara Frans Seda Maumere

## 2. Jalan Masuk ( *Acces Interface* )

Bagian ini terdiri dari pelataran terminal fasilitas parkir dan jalan penghubung yang memungkinkan penumpang, pengunjung, dan barang untuk masuk dan keluar dari terminal. (Dirhan Pranoto., 1998)



Gambar 2.4. Jalan Masuk Bandar Udara Frans Seda Maumere

## 3. Perpakiran

Bagian ini merupakan tempat untuk fasilitas parkir kendaraan bagi penumpang, pengunjung, dan karyawan di sebuah bandar udara. (Dirhan Pranoto., 1998)



Gambar 2.5. Parkiran Kendaraan Bandar Udara Frans Seda Maumere

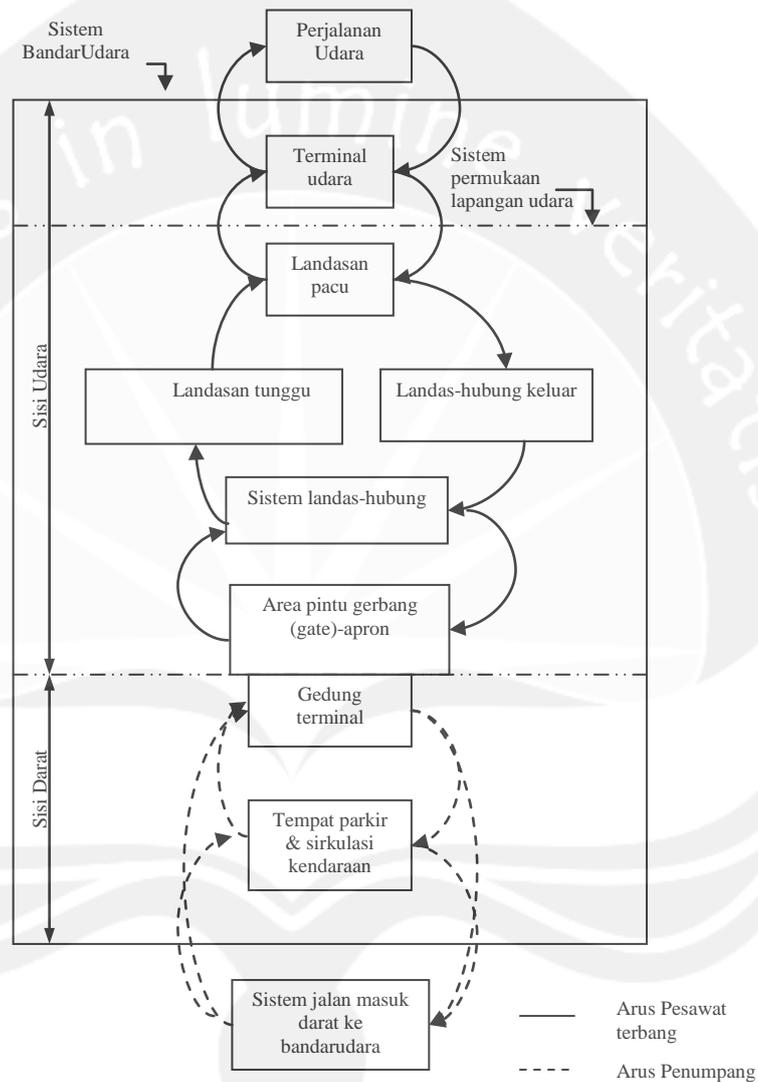
#### 4. Bagasi

Fasilitas bagasi merupakan ruangan untuk pengambilan bagasi, dimana ruangan tersebut harus diletakkan sedemikian rupa sehingga bagasi yang telah diperiksa dapat dikembalikan ke penumpang dalam jarak yang cukup dekat dengan pelataran terminal. (Dirhan Pranoto., 1998)



Gambar 2.6. Ruang Bagasi / Conveyor Bandar Udara Frans Seda Maumere

Untuk lebih jelas mengenai bagian – bagian dari suatu sistem bandar udara, dapat dilihat pada gambar 2.7. berikut ini :



Gambar 2.7. Bagian-bagian dari Suatu Sistem Bandar Udara  
Sumber: Heru Basuki., 1986

## D. Landasan Teori

### 1. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara

#### A. Keberangkatan

##### a. Hall Keberangkatan

Hall atau ruang Keberangkatan harus cukup luas untuk menampung penumpang datang pada waktu sibuk sebelum mereka masuk menuju ke check-in area. (Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005).

Untuk menghitung luas hall keberangkatan dapat digunakan rumus,

$$A = 0,75 \{ a ( 1 + f ) + b \} + 10$$

Keterangan :

A = Luas hall keberangkatan (m<sup>2</sup>)

a = Jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = Jumlah penumpang transfer

f = Jumlah pengantar atau penumpang (2 orang)

Tabel 2.1.1. Persyaratan Luas Hall Keberangkatan

Besar Terminal	Luas Hall Keberangkatan (m <sup>2</sup> )
Kecil	132
Sedang	133 – 265
Menengah	265 – 1320
Besar	1321 – 3960

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

#### b. Ruang Tunggu Keberangkatan

Ruang Tunggu Keberangkatan harus cukup untuk menampung penumpang waktu sibuk selama menunggu waktu check-in, dan selama penumpang menunggu saat boarding setelah check in. Pada ruang tunggu dapat disediakan fasilitas komersial bagi penumpang untuk berbelanja selama waktu menunggu.

Untuk menghitung luas ruang tunggu keberangkatan dapat digunakan rumus,

A

c. Check – in Area

Check-in area harus cukup untuk menampung penumpang waktu sibuk selama mengantri untuk check-in.

Untuk menghitung luas check - in area dapat digunakan rumus,

$$A = 0,25 ( a + b ) m^2 (+10\%)$$

Keterangan :

A = Luas area check-in (m<sup>2</sup>)

a = Jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = Jumlah penumpang transfer

Tabel 2.1.3. Persyaratan Luas Check – in Area

Besar Terminal	Luas Check – in Area (m <sup>2</sup> )
Kecil	≤ 16
Sedang	16 - 33
Menengah	34 - 165
Besar	166 - 495

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

d. Check – in Counter

Meja check-in counter harus dirancang dengan untuk dapat menampung segala peralatan yang dibutuhkan untuk check-in (komputer,printer,dll), dan memungkinkan gerakan petugas yang efisien.

Untuk menghitung jumlah meja pada check – in counter dapat digunakan rumus,

N

Keterangan :

N = Jumlah meja

a = Jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = Jumlah penumpang transfer (20%)

t1= Waktu pemrosesan check-in per-penumpang (2menit/penumpang)

Tabel 2.1.4. Persyaratan Jumlah Check – in Counter

Besar Terminal	Jumlah Check - in Counter
Kecil	$\leq 3$
Sedang	3 - 5
Menengah	5 - 22
Besar	22 - 66

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

e. Tempat Duduk

Kebutuhan tempat duduk diperkirakan sebesar 1/3 penumpang pada waktu sibuk. Untuk menghitung jumlah meja pada check – in counter dapat digunakan rumus,

$$N = 1/3 \times a$$

Keterangan :

N = Jumlah tempat duduk dibutuhkan

a = Jumlah penumpang waktu sibuk

Tabel 2.1.5. Persyaratan Jumlah Tempat Duduk

Besar Terminal	Jumlah tempat Duduk
Kecil	$\leq 19$
Sedang	20 - 37
Menengah	38 - 184
Besar	185 - 550

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

f. Fasilitas Umum ( Toilet )

Untuk toilet, diasumsikan bahwa 20% dari penumpang waktu sibuk menggunakan fasilitas toilet. Kebutuhan ruang per orang  $\sim 1 \text{ m}^2$ . Penempatan toilet pada ruang tunggu, hall keberangkatan, hall kedatangan. Untuk toilet para penyandang cacat besar pintu mempertimbangkan lebar kursi roda. Toilet untuk usia lanjut perlu dipasang railing di dinding yang memudahkan para lansia berpegangan.

Untuk menghitung luasan toilet dapat digunakan rumus,

$$A = P \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10 \%$$

Keterangan :

A = Luasan toilet

P = Jumlah penumpang waktu sibuk

Tabel 2.1.6. Persyaratan Luasan Toilet

Besar Terminal	Luas Toilet (m <sup>2</sup> )
Kecil	7
Sedang	7 - 14
Menengah	15 - 66
Besar	66 - 198

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

## B. Kedatangan

### a. Bagasi *Conveyor Belt*

Bagasi *conveyor belt* tergantung dari jenis dan jumlah seat pesawat udara yang dapat dilayani pada satu waktu. Idealnya satu *baggage claim* tidak melayani 2 pesawat udara pada saat yang bersamaan.

Untuk menghitung panjang *conveyor belt* dapat digunakan rumus,

L



Keterangan :

$L$  = Panjang *conveyor belt*

$\Sigma P$  = Jumlah pesawat udara saat jam puncak

$n$  = Konstanta dari jenis pesawat udara dan jumlah seat

Keterangan :  $L \leq 12$  m menggunakan tipe linier

$L > 12$  m menggunakan tipe circle

$L \leq 3$  m menggunakan gravity roller

b. Bagasi *Claim Area*

Bagasi claim area atau ruang penerimaan bagasi dapat dihitung luasannya dengan menggunakan rumus,

$$A = 0,9 c + 10 \%$$

Keterangan :

$A$  = Luas *baggage claim area* (  $m^2$  )

$c$  = Jumlah penumpang datang pada waktu sibuk

Tabel 2.1.8. Persyaratan Luasan Bagasi *Claim Area*

Besar Terminal	Luas <i>Bagasi Claim Area</i> ( $m^2$ )
Kecil	$\leq 50$
Sedang	51 - 99
Menengah	100 - 495
Besar	496 - 1485

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

c. Hall Kedatangan

Hall atau ruangan kedatangan harus cukup luas untuk menampung penumpang serta penjemput penumpang pada waktu sibuk. Area ini dapat pula mempunyai fasilitas komersial.

Untuk menghitung luas hall kedatangan dapat digunakan rumus,

$$A = 0,375 ( b + c + 2.c.f ) + 10 \%$$

Keterangan :

A = Luas area hall kedatangan ( m<sup>2</sup> )

b = Jumlah penumpang transfer

c = Jumlah penumpang datang pada waktu sibuk

f = Jumlah pengunjung per penumpang (2 orang)

Tabel 2.1.9. Persyaratan Luas Hall Kedatangan

Besar Terminal	Luas Hall Kedatangan (m <sup>2</sup> )
Kecil	≤ 108
Sedang	109 – 215
Menengah	216 – 1073
Besar	1074 – 3218

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

d. Fasilitas Umum ( Toilet )

Fasilitas umum seperti toilet pada terminal kedatangan mempunyai acuan standar yang sama seperti pada bangunan terminal keberangkatan.

Tabel 2.1.10. Persyaratan Luasan Toilet

Besar Terminal	Luas Toilet (m <sup>2</sup> )
Kecil	7
Sedang	7 - 14
Menengah	15 - 66
Besar	66 - 198

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

### C. Jalan dan Tempat Parkir Kendaraan

#### a. Jalan

Jalan pada bandar udara menggunakan konstruksi perkerasan lentur.

Tabel 2.1.11. Persyaratan Standar Fungsi dan Dimensi Jalan

No	Jenis Jalan	Fungsi	Lebar Perkerasan (meter)	Lebar Bahu Jalan (meter)	Lebar Saluran (meter)
1.	Jalan masuk	Penghubung jalan umum dan bandar udara	Variabe	Variabe 1	Variabel
2.	Jalan Inspeksi	a.Untuk pemeliharaan b.Jalan PKP-PK	3 – 5,5	1	0,5
3.	Jalan Operasi	a.Untuk PKP- PK b.Untuk kendaraan fasilitas dasar bandar udara	5	1,5	1
4.	Jalan Service	a.Umum b.Di depan terminal	6 13	1 1,5	0,7 1
5.	Jalan Lingkungan	a.Untuk kendaraan pribadi b.Untuk PKP-PK	3 - 4 5	1 1,5	0,5 1

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

#### b. Tempat Parkir

Tempat parkir disyaratkan sedekat mungkin dengan terminal atau kawasan yang dilayani. Daya tampung parkir dihitung dari jumlah penumpang waktu sibuk.

Untuk menghitung kapasitas kendaraan yang parkir dapat digunakan rumus,

$$A = E \times f$$

$$I = A \times h$$

Keterangan :

E = Jumlah penumpang jam sibuk

f = Jumlah kendaraan per penumpang (0,8)

A = Jumlah kendaraan yang parkir

I = Luas lahan parkir

h = Kebutuhan lahan parkir per kendaraan (35 m<sup>2</sup>)

Tabel 2.1.12. Persyaratan Area Luas parkir

Penumpang waktu sibuk	Jumlah Kendaraan yang parkir	Luas Lahan Parkir
≤ 50	≤ 40	≤ 1400
51 – 100	41 – 80	1435 – 2800
101 – 500	81 – 400	2835 – 14000
501 - 1500	401 - 1200	17535 - 42000

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005

## 2. Uji Kuisisioner

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir - butir pertanyaan kuisisioner dalam mendefenisikan suatu variabel. Butir-butir pertanyaan kuisisioner pada prinsipnya harus mendukung variabel tertentu yang dijadikan variabel penelitian. Kriteria yang digunakan untuk menilai hasil uji validitas adalah nilai korelasi ( $r$ ), yang disebut dengan koefisien validitas. Nilai  $r$  hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel dimana jika nilai  $r$  tabel lebih kecil dari nilai  $r$  hitung maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid. (Azwar, 2003).

### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau kehandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir - butir pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi variabel penelitian. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*). (Sujarweni, 2007).

## 3. Teknik Pengukuran Kinerja

### a. Teknik Pengukuran

Prosedur pengukuran dan pemberian angka-angka pada variabel diharapkan bersifat *isomorphic* terhadap realita, artinya ada persamaan dengan realita (Singarimbun dan Effendi, 1985). Tingkat ukuran di dunia penelitian

dikembangkan pertama kali oleh Steven pada tahun 1946, yakni tingkat ukuran nominal, ordinal, interval dan rasio.

Sedangkan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Service Quality* atau *Servqual* (A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, 1985).
- b) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- d) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance / performan ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Importance-Performance Analysis* (Martilla dan James, 1997).

Dalam penelitian ini teknik pengukuran yang digunakan adalah teknik pertama dan keempat yaitu *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis*.

a. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan nama *Likert's Summated Ratings (LSR)* atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011). Beberapa faktor yang menyebabkan skala Likert banyak digunakan sebagai berikut :

- 1) Skala ini relatif mudah dibuat.
- 2) Bebas memasukan item-item pernyataan.
- 3) Jawaban dapat berupa beberapa alternatif
- 4) Tingkat reliabilitas yang tinggi dapat dicapai.
- 5) Mudah untuk diterapkan pada berbagai situasi.

b. Pendekatan *Service Quality* (Servqual)

*Service Quality* atau Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atau pengguna jasa atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Dalam model servqual terdapat lima dimensi diantaranya (a) Berwujud (*tangibles*), (b) Keandalan (*reliability*), (c) Ketanggapan (*responsiveness*), (d) Jaminan dan kepastian (*assurance*), (e) Empati (*empathy*).

Lima dimensi *servqual* tersebut merupakan instrument *servqual* yang bermanfaat dalam melakukan analisis *gap*, karena biasanya layanan atau jasa bersifat perasaan kepuasan yang tidak dapat diraba/*intangible*, yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa. Evaluasi kualitas layanan menggunakan model *servqual* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi/harapan dengan pelayanan yang diterima. Perbedaan di antara nilai yang diberikan pengguna jasa tersebut yang merupakan kesenjangan harapan dan pelayanan yang diterima. Kesenjangan antara harapan dengan pelayanan diterima dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$Q = \Sigma H - \Sigma P$$

Interpretasi dari hasil perhitungan berdasarkan rumus tersebut adalah sebagai berikut :

1. Apabila nilai  $\Sigma H) - (\Sigma P) > 0,71$  maka pengguna jasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.
2. Apabila nilai  $\Sigma H) - (\Sigma P) = 0$  sampai dengan 0,71 maka pengguna jasa puas atas pelayanan yang diterima.
3. Apabila nilai  $(\Sigma H) - (\Sigma P) < 0$  maka pengguna jasa lebih dari puas atas pelayanan yang diterima.

Sumber : Seta Basri, 2011

Keterangan :

Q = Kesenjangan Harapan dengan Pelayanan yang Diterima

$\Sigma H$  = Nilai Rata – rata Harapan

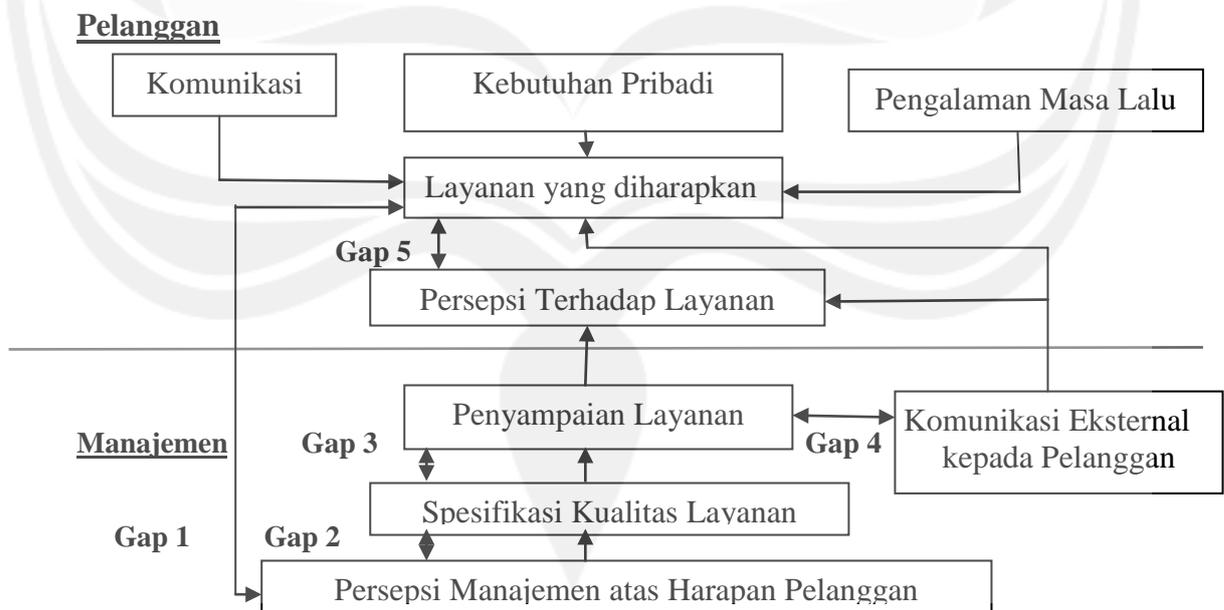
$\Sigma P$  = Nilai Rata – rata Pelayanan Diterima

Tabel 2.3.1. Skala Likert

No	Angka Indeks	Interpretasi Nilai Skala Linkert
1.	5	Sangat Penting / Sangat Puas
2.	4	Penting / Puas
3.	3	Cukup Penting / Cukup Puas
4.	2	Kurang Penting / Kurang Puas
5.	1	Tidak Penting / Tidak Puas

Sumber : Sedarmayanti., 2011

Dalam upaya awal membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengajukan skema sebagai berikut, untuk lebih jelas mengenai skema model konseptual *service quality*, dapat dilihat pada gambar 2.3.1. berikut ini :



Gambar 2.3.1. Skema Model Konseptual *Service Quality*

Sumber: Fandy Tjiptono., 2008

c. Pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

*Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala empat kuadran. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan anantara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan udara.

Ada dua buah variable yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol  $X$ ) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol  $Y$ ) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik, sebagai berikut :

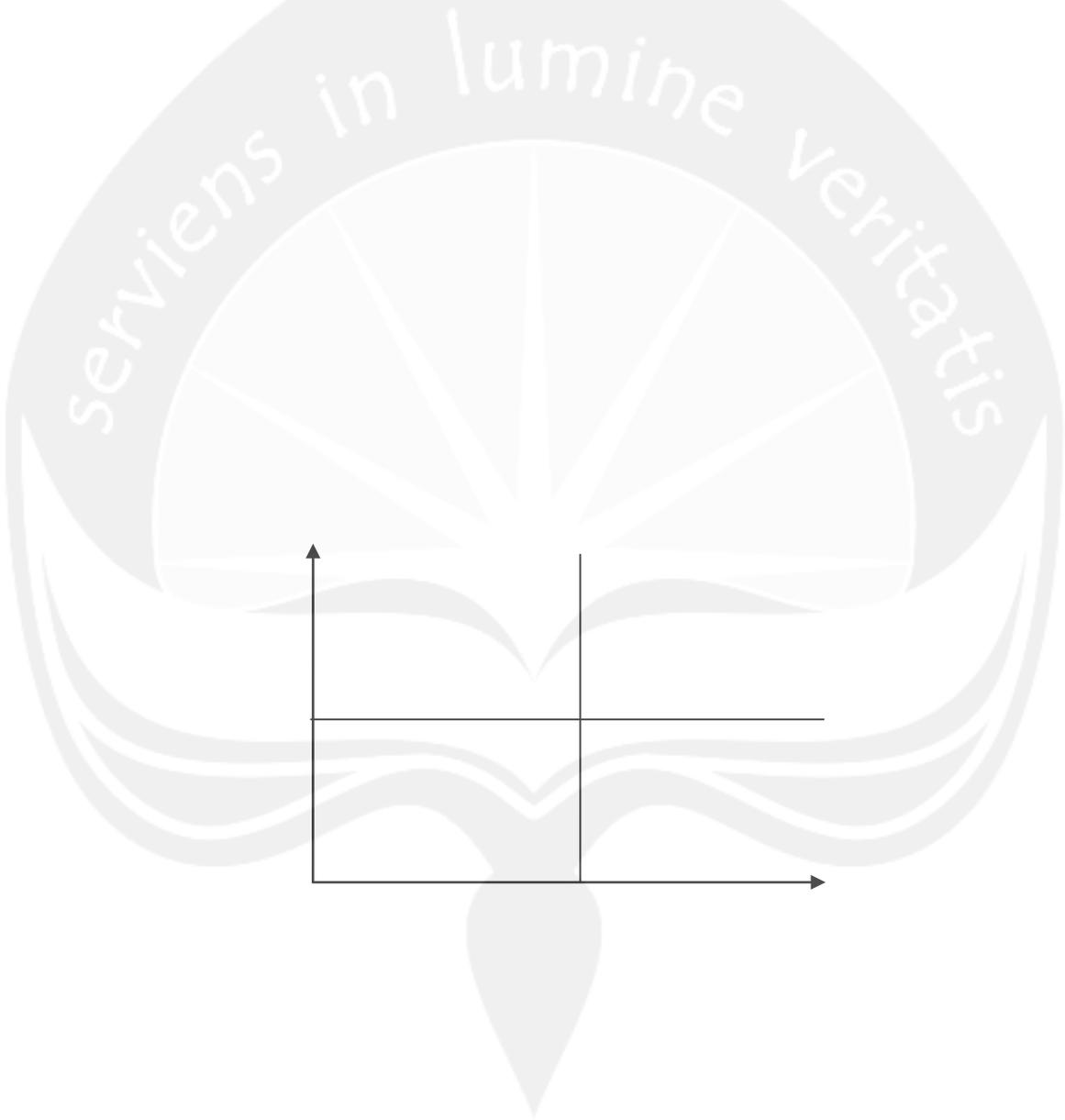
$$T_k =$$

dengan :

$T_k$  = Tingkat kesesuaian responden

$X$  = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja)

$Y$  = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa



mempengaruhi pelayanan berada pada tingkat tinggi (dianggap penting), sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.

Jika unsur pelayanan terletak pada kuadran 2, maka unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dengan *performance* juga tinggi. Kondisi ini berarti faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan menjadi keunggulan dari penyedia jasa, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga terpenuhi (sudah merasa puas). Dalam hal ini pengelola penyedia jasa diharapkan dapat mempertahankan prestasinya dalam bentuk kualitas pelayanan atau kinerjanya.

Selanjutnya bila unsur pelayanan berada pada kuadran 3, maka unsur tersebut memiliki *importance* rendah dengan *performance* juga rendah. Kondisi ini menunjukkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dianggap tidak penting oleh pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa biasa-biasa saja sehingga pengguna jasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi ini tidak terlalu mendesak sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan pelayanan.

Unsur pelayanan yang menempati kuadran 4 memiliki *importance* rendah sedangkan *performance* tinggi, artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa. Pengguna

jasa merasa pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan (berlebihan) sehingga tidak perlu ada perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.

d. Pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Manfaat dilakukannya *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dalam hal ini pihak penumpang moda transportasi udara pada Bandar Udara Frans Seda Maumere. Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa Bandar udara dapat ditentukan dengan indikator nilai *CSI* yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang akan ditentukan.

Pada umumnya, nilai *CSI* diatas 50 persen dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai *CSI* dibawah 50 persen maka pengguna jasa dikatakan belum puas. Nilai *CSI* dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Oktaviani dan Suryana (2006), maka nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah seperti terlihat dalam tabel 2.3.2.

Tabel 2.3.2. Rekomendasi Nilai CSI

No	Angka Indeks	Interpretasi Nilai CSI
1.	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2.	0,66 – 0,80	Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4.	0,36 – 0,50	Kurang puas
5.	0,00 – 0,35	Tidak Puas

Sumber: Oktaviani, Suryana.,2006