

TINJAUAN TEKNIS PELAYANAN BANDAR UDARA FRANS SEDA MAUMERE

Yosef Norbertus Tembu Muda

Konsentrasi Transportasi, Program Studi Magister Teknik Sipil,
Program Pascasarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Januari 2014

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan Bandara Frans Seda Maumere. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner ke pengguna jasa bandar udara. Responden yang berhasil dikumpul berjumlah 135 orang, terdiri dari 100 orang pengguna jasa penumpang moda transportasi udara, dan 35 orang operator maskapai penerbangan. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA), *Service Quality* (Servqual), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), sedangkan pengukuran standar teknis fasilitas sisi darat bandara dengan membandingkan berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005, mengenai Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata penumpang Bandara Frans Seda terhadap 8 (delapan) indikator pelayanan sebesar 84,74 persen masuk kriteria sangat puas. Indikator bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis masuk kriteria cukup puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola bandara. Indeks kepuasan rata-rata operator maskapai berdasarkan terhadap 8 (delapan) indikator pelayanan sebesar 79,35 persen masuk kriteria puas. Indikator bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar masuk kriteria cukup puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola bandara. Pengukuran pengoperasian fasilitas sisi darat Bandara Frans Seda Maumere saat ini telah sesuai standar teknis berdasarkan SKEP/77/VI/2005 dan masuk dalam kelompok Bandara Udara C, dimana merupakan bandar udara yang telah berkembang dengan jenis pelayanan lalu lintas udara adalah *Aerodrome Tower Control* (ADC).

Kata Kunci : Bandar Udara, Standar Teknis, *Importance Performance Analysis*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*.

LATAR BELAKANG

Kabupaten Sikka dengan ibu kotanya bernama Maumere merupakan salah satu kabupaten yang merupakan bagian dari wilayah Propinsi Nusa Tenggara Timur yang terletak di daratan Pulau Flores. Wilayah Kabupaten Sikka meliputi daratan dan juga perairan.

Kabupaten Sikka merupakan daerah kepulauan dengan total luas daratan 1.731,91 km². Dengan jumlah penduduk 300.328 jiwa, yang tersebar di 21 kecamatan, 147 desa dan 13 kelurahan, (BPS Kabupaten Sikka., 2010). Karena banyaknya daerah di Propinsi Nusa Tenggara Timur yang tidak dapat di jangkau melalui laut serta adanya peningkatan kebutuhan akan sarana transportasi udara yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, maka transportasi udara memegang peranan yang sangat penting di Kabupaten Sikka ini. Oleh karena itu keberadaan Bandar Udara Frans Seda di Kabupaten Sikka Propinsi Nusa Tenggara Timur, mempunyai peranan yang sangat penting guna menunjang arus lalu lintas udara antar Propinsi maupun antar Kabupaten yang ada di Propinsi Nusa Tenggara Timur.

Bandar Udara Frans Seda sendiri mempunyai geometri bandara yang cukup dan lahan yang cukup memadai untuk pesawat berbadan besar Bandar Udara Frans Seda Maumere yang saat ini sebagai bandar udara alternative untuk Bandar Udara El Tari Kupang, tentunya kedepan diperhadapkan dengan peluang yang menantang kinerja pelayanannya, yaitu dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas dengan tata guna lahan yang bervariasi. Akankah prasarana dan sarana infrastruktur Bandar Udara Frans Seda Maumere mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya?

TEKNIK PENGUKURAN KINERJA

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). Teknik pengukuran kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah, teknik pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*, pendekatan *Service Quality*, dan pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1. Teknik 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 :

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100 \% \dots\dots\dots (1)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \dots\dots\dots (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} \dots\dots\dots (3)$$

dengan :

T_k = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja)

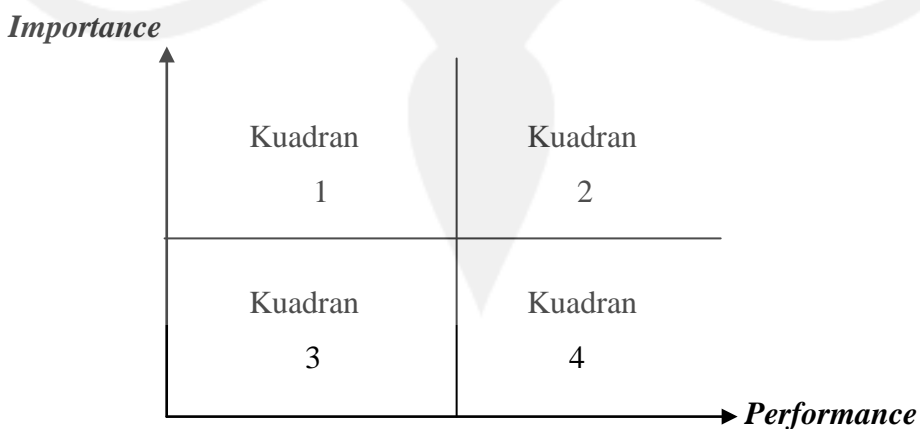
Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akandikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y , seperti terlihat dalam Gambar 1.



Gambar 1. *Importance-Performance Grid* atau Diagram Kartesius

Sumber: Martila A. John and James C. John., 1997

Apabila unsur pelayanan berada pada kuadran 1, maka dapat diartikan bahwa unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dan *performance* rendah. Pada kondisi ini, kepentingan pengguna jasa berupa faktor-faktor yang 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.

2. Teknik Pendekatan *Service Quality*

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*). 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

ΣH = Nilai Rata – rata Harapan

ΣP = Nilai Rata – rata Pelayanan Diterima

Tabel 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

3. Teknik 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. Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Oktaviani dan Suryana (2006), maka nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah seperti terlihat dalam tabel 2.

Tabel 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

4. Pengukuran Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Maumere berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005.

METODE PENELITIAN

Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan *simple random sampling*, dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dan terpilihnya sampel juga dilakukan secara acak dan kebetulan.

a. Perhitungan penentuan jumlah responden penumpang pesawat

Dari data Bandar Udara Frans Seda Maumere diketahui rata-rata jumlah penumpang pesawat di Bandar Udara Frans Seda Maumere saat ini adalah sebesar 140.699 penumpang pertahun. Jumlah ini selanjutnya digunakan sebagai jumlah populasi (N) yang akan dijadikan sampel penelitian. Nilai derajat ketepatan ditetapkan 90% atau *bound of error (B)* ditetapkan = 0,1.

Dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel :

$$n = \frac{140.699 \times 0,5(1-0,5)}{(140.699-1)0,0025 + 0,5(1-0,5)} \quad D = \frac{0,1^2}{4} = 0,0025$$

= 99,93 sampel dibulatkan menjadi 100 sampel.

Jadi dalam penelitian ini digunakan 100 sampel atau responden masing-masing untuk menilai kualitas dan harapan dari pelayanan bandar udara.

b. Perhitungan penentuan jumlah responden operator maskapai penerbangan

Dari data Bandar Udara Frans Seda Maumere diketahui rata-rata jumlah karyawan operator maskapai penerbangan di Bandar Udara Frans Seda Maumere saat ini adalah

sebesar 50 karyawan pertahun. Jumlah ini selanjutnya digunakan sebagai jumlah populasi (N) yang akan dijadikan sampel penelitian. Nilai derajat ketepatan ditetapkan 90% atau *bound of error* (B) ditetapkan = 0,1.

Dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel :

$$n = \frac{50 \times 0,5 (1-0,5)}{(50-1)0,0025 + 0,5(1-0,5)} \quad D = \frac{0,1^2}{4} = 0,0025$$

= 33,56 sampel dibulatkan menjadi 35 sampel.

Jadi dalam penelitian ini digunakan 35 sampel atau responden masing-masing untuk menilai kualitas dan harapan dari pelayanan bandar udara.

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa daftar pertanyaan atau kuesioner dengan jumlah 16 pertanyaan yang sama tentang kinerja kualitas jasa pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere, dengan perincian 8 pertanyaan kepada pihak responden penumpang pesawat dan 8 pertanyaan kepada pihak responden operator maskapai penerbangan, kemudian dengan jumlah 16 pertanyaan yang sama juga tentang kepentingan/harapan kualitas jasa pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere, dengan perincian 8 pertanyaan kepada pihak responden penumpang pesawat dan 8 pertanyaan kepada pihak responden operator maskapai penerbangan. Sebelum daftar pertanyaan digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

Tahapan Pengolahan Data

- a. Mengelompokkan data sesuai dengan klasifikasi.
- b. Melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 20.0.
- c. Analisis statistik deskriptif dengan tujuan menggambarkan hal-hal yang penting pada sekelompok data. Kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan pencatatan data dan peringkasan data.
- d. Untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna jasa di Bandar Udara Frans Seda Maumere, digunakan teknik pengukuran *Importance-Performance Analysis* (IPA).
- e. Untuk mengukur tingkat pelayanan yang sesungguhnya diterima pengguna jasa dan harapan pengguna jasa atas kualitas pelayanan di Bandar Udara Frans Seda Maumere, digunakan teknik pengukuran *Service Quality* (Servqual).
- f. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Frans Seda Maumere, digunakan indikator nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI).

- g. Untuk mengetahui persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat Bandar Udara Frans Seda Maumere, maka dilakukan pengukuran berdasarkan standar teknis dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP / 77 / VI / 2005.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandara Frans Seda Maumere untuk Penumpang

Uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS 20 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan nilai r tabel dicari pada tingkat signifikansi 0,10 dengan uji 2 arah maka didapat nilai r tabel = 0,164 (Junaidi, 2010), dapat dilihat dengan membandingkan nilai *Corrected Item Total Correlation* sebagai nilai r hitung. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan apabila nilai α lebih besar dari 0,60 maka konstruk pertanyaan yang menjadi dimensi variabel adalah reliabel. (Sujarweni, 2007). Nilai α 0,706 > 0,60, maka reliabel.

Tabel 3. Uji Validitas Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Bandara Frans Seda

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Kenyamanan area bandara	0,274	0,164	Valid
2.	Kebersihan dan penataan ruang area bandara	0,394	0,164	Valid
3.	Sirkulasi bagasi dan barang	0,393	0,164	Valid
4.	Sikap petugas bandara terhadap pelayanan	0,625	0,164	Valid
5.	Pelayanan jenis pesawat berbadan lebar dan lokasi bandara	0,386	0,164	Valid
6.	Sistem informasi bandara dan pengawasan bandara	0,509	0,164	Valid
7.	Peraturan bandara terhadap penumpang dan pengunjung	0,459	0,164	Valid
8.	Proses waktu check-in	0,410	0,164	Valid

Tabel 4. Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandara Frans Seda

No.	Indikator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1.	Kenyamanan area bandara	0.581	0,164	Valid
2.	Kebersihan dan penataan ruang area bandara	0.674	0,164	Valid
3.	Sirkulasi bagasi dan barang	0.412	0,164	Valid
4.	Sikap petugas bandara terhadap pelayanan	0.593	0,164	Valid
5.	Pelayanan jenis pesawat berbadan lebar dan lokasi bandara	0.556	0,164	Valid
6.	Sistem informasi bandara dan pengawasan bandara	0.535	0,164	Valid
7.	Peraturan bandara terhadap penumpang dan pengunjung	0.290	0,164	Valid
8.	Proses waktu check-in	0.388	0,164	Valid

Nilai *Alpha* 0,759 > 0,60, maka reliabel.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandara Frans Seda Maumere untuk Operator Maskapai Penerbangan

Uji validitas dan reliabilitas menggunakan program *SPSS* 20 dengan jumlah responden sebanyak 35 orang dan nilai *r* tabel dicari pada tingkat signifikansi 0,10 dengan uji 2 arah maka didapat nilai *r* tabel = 0,275 (Junaidi, 2010), dapat dilihat dengan membandingkan nilai *Corrected Item Total Correlation* sebagai nilai *r* hitung. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai *r* hitung lebih besar nilai *r* tabel dan apabila nilai *Alpha* lebih besar dari 0,60 maka konstruk pertanyaan yang menjadi dimensi variabel adalah reliabel (Sujarweni, 2007). Nilai *Alpha* 0,843 > 0,60, maka reliabel.

Tabel 5. Uji Validitas Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Bandara Frans Seda

No.	Indikator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1.	Kenyamanan area bandara	0,723	0,275	Valid
2.	Kebersihan dan penataan ruang area bandara	0,423	0,275	Valid
3.	Sirkulasi bagasi dan barang	0,453	0,275	Valid
4.	Sikap petugas bandara terhadap pelayanan	0,561	0,275	Valid
5.	Pelayanan jenis pesawat berbadan lebar dan lokasi bandara	0,650	0,275	Valid
6.	Sistem informasi bandara dan pengawasan bandara	0,823	0,275	Valid
7.	Peraturan bandara terhadap penumpang dan pengunjung	0,816	0,275	Valid
8.	Proses waktu check-in	0,523	0,275	Valid

Tabel 6. Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandara Frans Seda

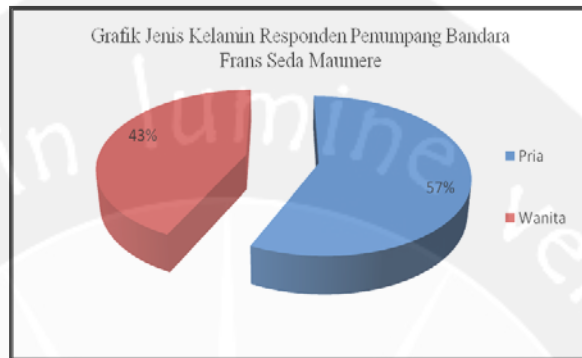
No.	Indikator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1.	Kenyamanan area bandara	0,698	0,275	Valid
2.	Kebersihan dan penataan ruang area bandara	0,449	0,275	Valid
3.	Sirkulasi bagasi dan barang	0,356	0,275	Valid
4.	Sikap petugas bandara terhadap pelayanan	0,376	0,275	Valid
5.	Pelayanan jenis pesawat berbadan lebar dan lokasi bandara	0,689	0,275	Valid
6.	Sistem informasi bandara dan pengawasan bandara	0,538	0,275	Valid
7.	Peraturan bandara terhadap penumpang dan pengunjung	0,591	0,275	Valid
8.	Proses waktu check-in	0,412	0,275	Valid

Nilai *Alpha* 0,793 > 0,60, maka reliabel.

3. Analisis Statistik Deskriptif Responden Penumpang

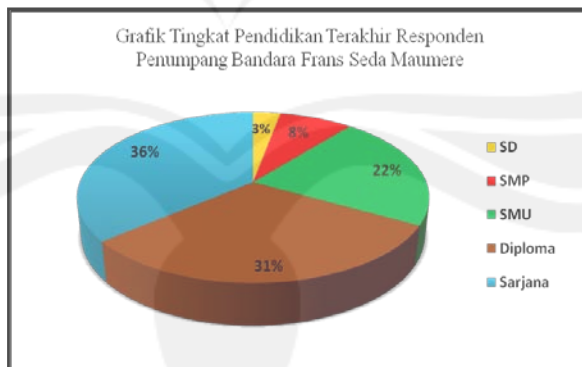
a. Jenis kelamin

Jenis kelamin responden penumpang di Bandara Frans Seda Maumere berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner adalah, Pria dengan jumlah 57 responden dan Wanita dengan jumlah 43 responden. Persentase responden untuk pria 57% dan untuk wanita 43%.



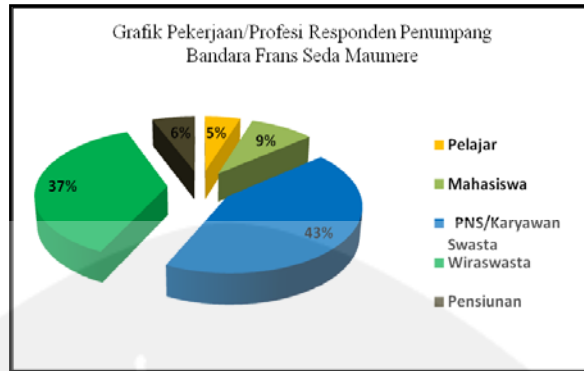
b. Tingkat Pendidikan Terakhir

Responden penumpang di Bandara Frans Seda Maumere sebagian besar tingkat pendidikan terakhir adalah di atas sekolah menengah umum. Perincian jumlah dan persentase pendidikan terakhir responden yaitu, Sarjana dengan jumlah 36 responden (36%), Diploma dengan jumlah 31 responden (31%), Sekolah Menengah Umum (SMU) dengan jumlah 22 responden (22%), Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan jumlah 8 responden (8%), dan Sekolah Dasar (SD) dengan jumlah 3 responden (3%).



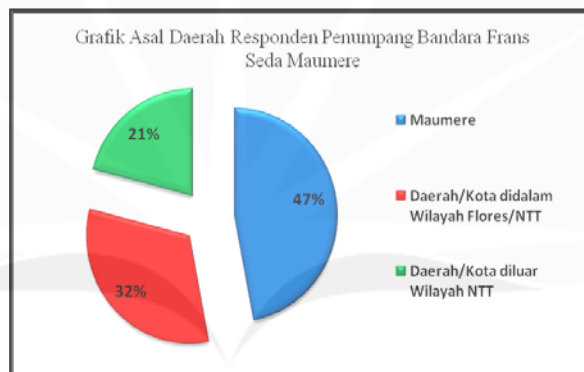
c. Pekerjaan

Data responden penumpang di Bandara Frans Seda Maumere memiliki jenis pekerjaan yang bervariasi. Perincian jumlah dan persentase pekerjaan/profesi yaitu, PNS/Karyawan Swasta dengan jumlah 43 responden (43%), Wiraswasta dengan jumlah 37 responden (37%), Mahasiswa 9 responden (9%), Pensiunan 6 responden (6%), dan Pelajar dengan jumlah 5 responden (5%).



d. Asal Daerah

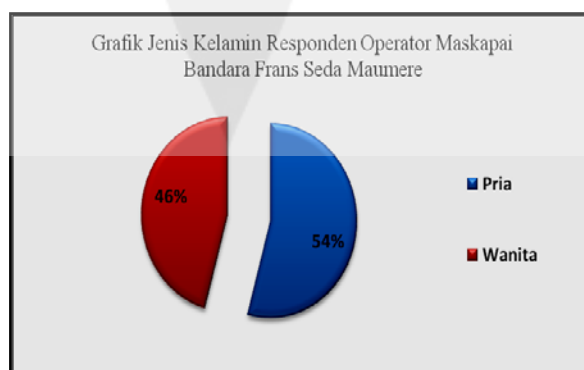
Asal daerah responden penumpang di Bandar Udara Frans Seda Maumere berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yaitu, berasal dari Maumere dengan jumlah dan persentase 47 responden (47%), berasal dari Daerah/Kota didalam Wilayah Flores/NTT dengan jumlah dan persentase 32 responden (32%), dan yang berasal dari Daerah/Kota diluar Wilayah NTT dengan jumlah dan persentase 21 responden (21%).



4. Analisis Statistik Deskriptif Responden Operator Maskapai Penerbangan

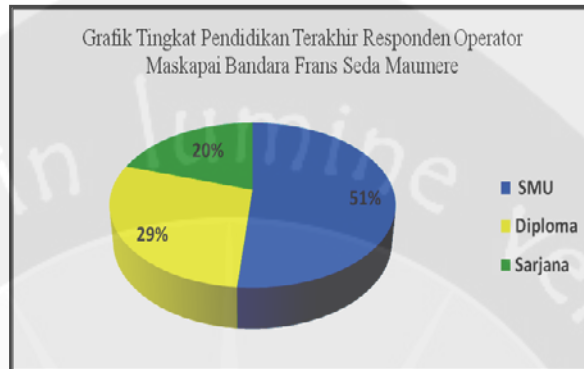
a. Jenis Kelamin

Data responden operator maskapai penerbangan di Bandara Frans Seda Maumere berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner adalah, Pria dengan jumlah 19 responden dan Wanita dengan jumlah 16 responden. Persentase responden untuk pria 54% dan untuk wanita 46%.



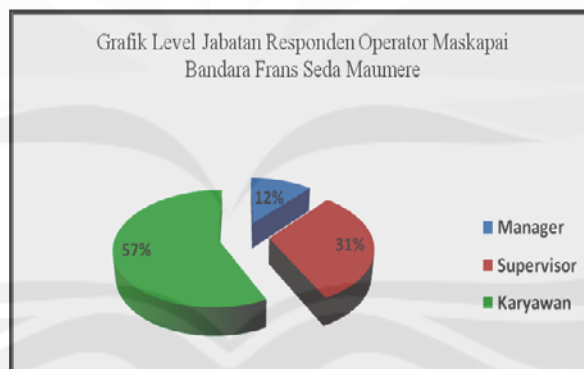
b. Pendidikan Terakhir

Responden operator maskapai penerbangan di Bandar Udara Frans Seda Maumere sebagian besar berpendidikan setingkat Sekolah Menengah Umum (SMU) yaitu sebanyak 18 responden (51%), Diploma 10 responden (29%), Sarjana 7 responden (20%), dan lainnya seperti berpendidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Dasar dengan jumlah 0 responden (0%).



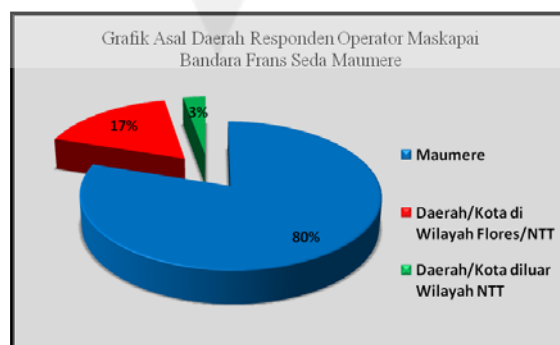
c. Level Jabatan

Level Jabatan dari responden operator maskapai penerbangan di Bandara Frans Seda Maumere dengan level Manager/Asisten Manager yaitu sebanyak 4 responden (12%), Supervisor 11 responden (31%), dan Karyawan biasa 20 responden (57%).



d. Asal Daerah

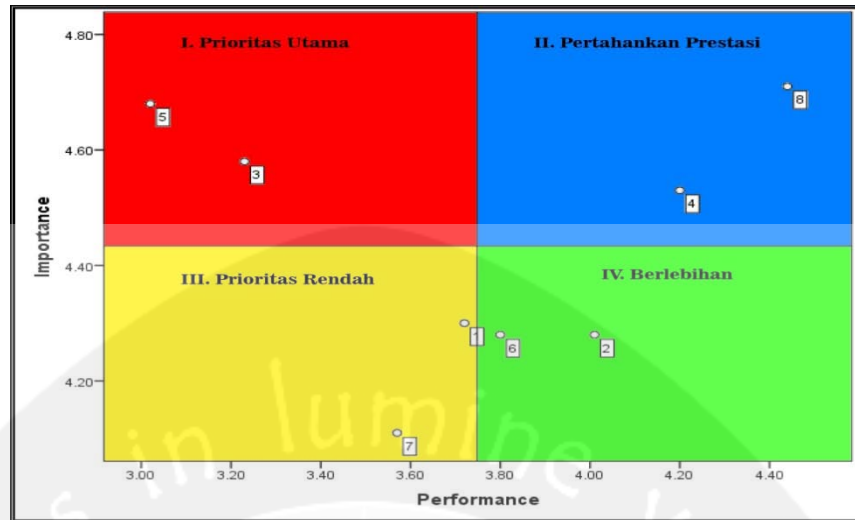
Asal daerah dari responden operator maskapai penerbangan di Bandara Frans Seda Maumere dengan asal daerah Maumere dengan jumlah 28 responden (80%), berasal dari Daerah/Kota di Wilayah Flores/NTT dengan jumlah 6 responden (17%), dan yang berasal dari Daerah/Kota di Luar Wilayah NTT dengan jumlah 1 responden (3%).



5. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) Menurut Responden Penumpang

Tabel 7. Rata – rata *Importance-Performance Analysis* (IPA) Menurut Responden Penumpang Bandara Frans Seda Maumere

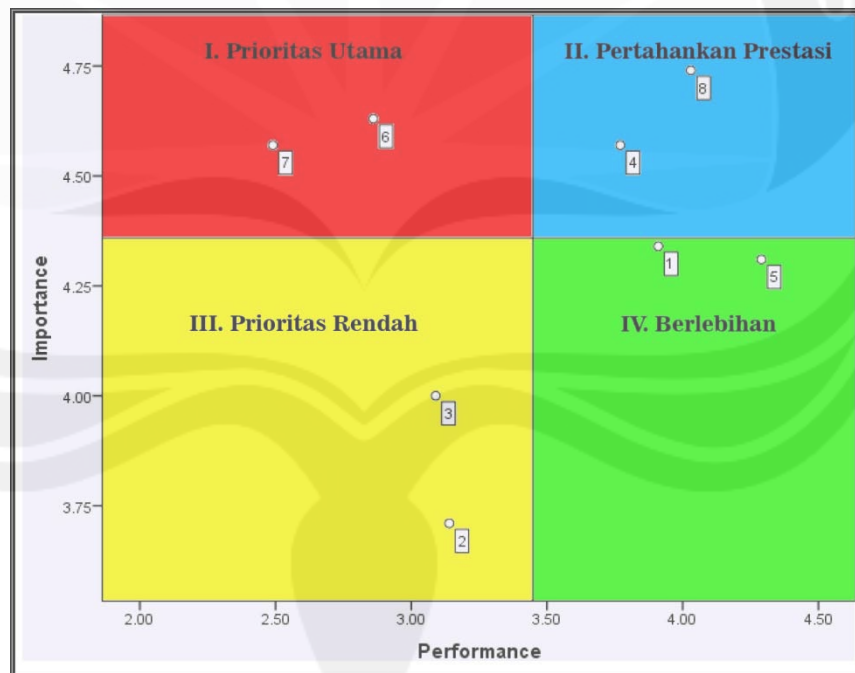
No.	Indikator	Mean <i>Importance</i>	Mean <i>Perfomance</i>
1.	Bandara menyediakan pelayanan yang lebih dengan kemudahan/kenyamanan dan rasa aman dalam melakukan perjalanan (Kuadran III)	4,30	3,72
2.	Kebersihan,kerapian dan penataan ruang yang selalu terjaga untuk fasilitas penumpang (seperti : ruang check in/keberangkatan, ruang kedatangan, shop belanja, taman, toilet, jalan masuk, parkir, dan lain-lain) (Kuadran IV)	4,28	4,01
3.	Sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat (Kuadran I)	4,58	3,23
4.	Petugas bandara selalu sigap memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas bandara dan keterlambatan/delay jadwal penerbangan (Kuadran II)	4,53	4,20
5.	Bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis (Kuadran I)	4,68	3,02
6.	Sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen (Kuadran IV)	4,28	3,80
7.	Bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar (Kuadran III)	4,11	3,57
8.	Proses waktu check-in yang sudah maksimal dengan kurun waktu ± 2 menit (Kuadran II)	4,71	4,44
Rata - rata		4,43	3,75



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Menurut Responden Penumpang Bandara Frans Seda Maumere

6. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) Menurut Responden Operator Maskapai Penerbangan



Gambar 3. Hasil Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Menurut Responden Operator Maskapai Penerbangan

Tabel 8. Rata – rata *Importance-Performance Analysis* (IPA) Menurut Responden Operator Maskapai Penerbangan Bandara Frans Seda Maumere

No.	Indikator	Mean Importance	Mean Performance
1.	Bandara menyediakan pelayanan yang lebih dengan kemudahan/kenyamanan dan rasa aman dalam melakukan perjalanan (Kuadran IV)	4,34	3,91
2.	Kebersihan,kerapian dan penataan ruang yang selalu terjaga untuk fasilitas penumpang (seperti : ruang check in/keberangkatan, ruang kedatangan, shop belanja, taman, toilet, jalan masuk, parkir, dan lain-lain) (Kuadran III)	3,71	3,14
3.	Sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat (Kuadran III)	4,00	3,09
4.	Petugas bandara selalu sigap memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas bandara dan keterlambatan/delay jadwal penerbangan (Kuadran II)	4,57	3,77
5.	Bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis (Kuadran IV)	4,31	4,29
6.	Sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen (Kuadran I)	4,63	2,86
7.	Bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar (Kuadran I)	4,57	2,49
8.	Proses waktu check-in yang sudah maksimal dengan kurun waktu \pm 2 menit (Kuadran II)	4,74	4,03
Rata - rata		4,36	3,45

7. Analisis Service Quality Menurut Responden Penumpang

Tabel 9. Hasil Penilaian Kesenjangan Harapan dengan Pelayanan yang Diterima atau Gap Servqual Menurut Responden Penumpang Bandara Frans Seda Maumere

No.	Indikator	Mean Harapan/ <i>Expectation</i>	Mean Pelayanan yang Diterima/ <i>Performance</i>	Kesenjangan Harapan dengan Pelayanan yang Diterima
		(ΣH)	(ΣP)	(Q) = $\Sigma H - \Sigma P$
1.	Dimensi Penampilan fisik (<i>tangible</i>)	4,30	3,72	0,58 (Puas)
	Bandara menyediakan pelayanan yang lebih dengan kemudahan/kenyamanan dan rasa aman dalam melakukan perjalanan			
2.	Dimensi Penampilan fisik (<i>tangible</i>)	4,28	4,01	0,27 (Puas)
	Kebersihan,kerapian dan penataan ruang yang selalu terjaga untuk fasilitas penumpang (seperti : ruang check in/keberangkatan, ruang kedatangan, shop belanja, taman, toilet, jalan masuk, parkir, dan lain-lain)			
3.	Dimensi Kepastian (<i>assurance</i>)	4,58	3,23	1,35 (Kurang Puas)
	Sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat			
4.	Dimensi Emphaty (<i>emphaty</i>)	4,53	4,20	0,33 (Puas)
	Petugas bandara selalu sigap memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas bandara dan keterlambatan/delay jadwal penerbangan			
5.	Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)	4,68	3,02	1,66 (Kurang Puas)
	Bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis			
6.	Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)	4,28	3,80	0,48 (Puas)
	Sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen			
7.	Dimensi Tanggapan (<i>responsiveness</i>)	4,11	3,57	0,54 (Puas)
	Bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar			
8.	Dimensi Kepastian (<i>assurance</i>)	4,71	4,44	0,27 (Puas)
	Proses waktu check-in yang sudah maksimal dengan kurun waktu ± 2 menit			
	Jumlah Rata – rata Keseluruhan Indikator	$35,47 / 8 =$ 4,43	$29,99 / 8 =$ 3,75	$4,43 - 3,75 =$ 0,68 (Puas)

8. Analisis Service Quality Menurut Responden Operator Maskapai Penerbangan

Tabel 10. Hasil Penilaian Kesenjangan Harapan dengan Pelayanan yang Diterima atau Gap Servqual Menurut Responden Operator Maskapai Bandara Frans Seda Maumere

No.	Indikator	Mean Harapan/ <i>Expectation</i> (ΣH)	Mean Pelayanan yang Diterima/ <i>Performance</i> (ΣP)	Kesenjangan Harapan dengan Pelayanan yang Diterima ($Q = \Sigma H - \Sigma P$)
1.	Dimensi Penampilan fisik (<i>tangible</i>)	4,34	3,91	0,43 (Puas)
	Bandara menyediakan pelayanan yang lebih dengan kemudahan/kenyamanan dan rasa aman dalam melakukan perjalanan			
2.	Dimensi Penampilan fisik (<i>tangible</i>)	3,71	3,14	0,57 (Puas)
	Kebersihan,kerapian dan penataan ruang yang selalu terjaga untuk fasilitas penumpang (seperti : ruang check in/keberangkatan, ruang kedatangan, shop belanja, taman, toilet, jalan masuk, parkir, dan lain-lain)			
3.	Dimensi Kepastian (<i>assurance</i>)	4,00	3,09	0,91 (Kurang Puas)
	Sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat			
4.	Dimensi Emphaty (<i>emphaty</i>)	4,57	3,77	0,80 (Kurang Puas)
	Petugas bandara selalu sigap memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas bandara dan keterlambatan/delay jadwal penerbangan			
5.	Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)	4,31	4,29	0,02 (Puas)
	Bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis			
6.	Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)	4,63	2,86	1,77 (Kurang Puas)
	Sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen			
7.	Dimensi Tanggapan (<i>responsiveness</i>)	4,57	2,49	2,08 (Kurang Puas)
	Bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar			
8.	Dimensi Kepastian (<i>assurance</i>)	4,74	4,03	0,71 (Puas)
	Proses waktu check-in yang sudah maksimal dengan kurun waktu ± 2 menit			
Jumlah Rata – rata Keseluruhan Indikator		34,87 / 8 = 4,36	27,58 / 8 = 3,45	4,36 – 3,45 = 0,91 (Kurang Puas)

9. Analisis Customer Satisfaction Index Menurut Responden Penumpang

Tabel 11. Penilaian Tingkat Kepuasan Responden Penumpang Bandara Frans Seda Maumere Berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan Interpretasi Nilai CSI

No.	Indikator	Jumlah Bobot Tingkat Kinerja	Jumlah Bobot Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Interpretasi nilai CSI
1	2	3	4	$5 = 3/4 \times 100 \%$	6
1.	Bandara menyediakan pelayanan yang lebih dengan kemudahan/kenyamanan dan rasa aman dalam melakukan perjalanan	372	430	86,51 %	Sangat Puas
2.	Kebersihan, kerapian dan penataan ruang yang selalu terjaga untuk fasilitas penumpang (seperti : ruang check in/keberangkatan, ruang kedatangan, shop belanja, taman, toilet, jalan masuk, parkir, dan lain-lain)	401	428	93,69%	Sangat Puas
3.	Sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat	323	458	70,52%	Puas
4.	Petugas bandara selalu sigap memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas bandara dan keterlambatan/delay jadwal penerbangan	420	453	92,72%	Sangat Puas
5.	Bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis	302	468	64,53 %	Cukup Puas
6.	Sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interes	380	428	88,79 %	Sangat Puas
7.	Bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar	357	411	86,86 %	Sangat Puas
8.	Proses waktu check-in yang sudah maksimal dengan kurun waktu ± 2 menit	444	471	94,27%	Sangat Puas
Rata-rata				84,74 %	Sangat Puas

10. Analisis *Customer Satisfaction Index* Menurut Responden Operator Maskapai Penerbangan

Tabel 12. Penilaian Tingkat Kepuasan Responden Operator Maskapai Bandara Frans Seda Maumere Berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan Interpretasi Nilai CSI

No.	Indikator	Jumlah Bobot Tingkat Kinerja	Jumlah Bobot Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Interpretasi nilai CSI
1	2	3	4	$5 = \frac{3}{4} \times 100 \%$	6
1.	Bandara menyediakan pelayanan yang lebih dengan kemudahan/kenyamanan dan rasa aman dalam melakukan perjalanan	137	152	90,13 %	Sangat Puas
2.	Kebersihan, kerapian dan penataan ruang yang selalu terjaga untuk fasilitas penumpang (seperti : ruang check in/keberangkatan, ruang kedatangan, shop belanja, taman, toilet, jalan masuk, parkir, dan lain-lain)	110	130	84,62%	Sangat Puas
3.	Sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat	108	140	77,14%	Puas
4.	Petugas bandara selalu sigap memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas bandara dan keterlambatan/delay jadwal penerbangan	132	160	82,50%	Sangat Puas
5.	Bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis	150	151	99,34 %	Sangat Puas
6.	Sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interes	100	162	61,73 %	Cukup Puas
7.	Bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar	87	160	54,38 %	Cukup Puas
8.	Proses waktu check-in yang sudah maksimal dengan kurun waktu ± 2 menit	141	166	84,94%	Sangat Puas
Rata-rata				79,35%	Puas

11. Pengukuran Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandara Frans Seda Maumere

Pengukuran mengenai standar teknis pengoperasian fasilitas bandara dapat diketahui Bandara Frans Seda Maumere saat ini untuk pelayanan fasilitas sisi darat masuk dalam kategori ukuran pelayanan terminal menengah dan masuk dalam kelompok Bandar Udara C, dimana merupakan bandar udara yang telah berkembang dengan jenis pelayanan lalulintas udara adalah *Aerodrome Tower Control* (ADC). Saat ini Bandara Frans Seda Maumere mempunyai panjang landas pacu 2.250 m. Pelayanan kelompok Bandar Udara ini dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Pengelompokan Bandar Udara

Kelompok Bandar Udara	Kode Angka	ARFL (Aeroplane Reference Field Length)
A (Unttended)	1	< 800 m
B (AFIS)	2	< 800 m P < 1200 m
C (ADC)	3	< 1200 m P < 1800 m
	4	> 1800 m

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

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indikator-indikator yang mempengaruhi penilaian pihak Penumpang terhadap pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere adalah, indikator bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis, dan indikator sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat terdapat pada kuadran I, kedua indikator tersebut dianggap penting sedangkan dari sisi kepuasan pihak penumpang merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama oleh pihak pengelola Bandar Udara Frans Seda Maumere.
2. Indikator-indikator yang mempengaruhi penilaian pihak Operator Maskapai Penerbangan terhadap pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere adalah, indikator bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan

pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar, dan indikator sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen terdapat pada kuadran I, kedua indikator tersebut dianggap penting sedangkan dari sisi kepuasan pihak operator maskapai merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama oleh pihak pengelola Bandar Udara Frans Seda Maumere.

3. Indikator-indikator yang mempunyai hasil interpretasi dengan predikat kurang puas berdasarkan kesenjangan antara harapan dengan pelayanan yang diterima atau *gap* *servqual* menurut pihak Penumpang Bandara Frans Seda Maumere adalah, indikator sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat, dan indikator bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis. Kedua indikator tersebut memiliki harapan yang tinggi sedangkan dari pelayanan yang diterima rendah sehingga pihak penumpang menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan oleh pihak pengelola Bandar Udara Frans Seda Maumere.
4. Indikator-indikator yang mempunyai hasil interpretasi dengan predikat kurang puas berdasarkan kesenjangan antara harapan dengan pelayanan yang diterima atau *gap* *servqual* menurut pihak Operator Maskapai Penerbangan Bandara Frans Seda Maumere adalah, indikator sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat, indikator petugas bandara selalu sigap memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas bandara dan keterlambatan/delay jadwal penerbangan, indikator sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen, dan yang terakhir indikator bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar. Keempat indikator tersebut memiliki harapan yang tinggi sedangkan dari pelayanan yang diterima rendah sehingga pihak operator maskapai penerbangan menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan oleh pihak pengelola Bandar Udara Frans Seda Maumere.
5. Persepsi pihak Penumpang Bandar Udara Frans Seda Maumere berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata terhadap 8 (delapan) indikator pelayanan sebesar 84,74 persen dan masuk kriteria sangat puas. Indikator bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis masuk kriteria cukup puas, indikator sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang relative cepat masuk kriteria puas, sedangkan enam indikator lainnya masuk kriteria sangat puas.
6. Persepsi pihak Operator Maskapai Penerbangan Bandar Udara Frans Seda Maumere berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata terhadap 8 (delapan) indikator pelayanan sebesar 79,35 persen dan masuk kriteria puas. Indikator sistem informasi bandara yang baik dan bandara selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen, dan indikator bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar masuk kriteria cukup puas. Indikator sirkulasi bagasi dan barang tidak membutuhkan waktu

yang lama dan dengan proses yang relative cepat masuk kriteria puas, sedangkan lima indikator lainnya masuk kriteria sangat puas.

7. Pengukuran standar teknis pengoperasian fasilitas sisi darat Bandar Udara Frans Seda Maumere, yaitu untuk bagian Keberangkatan (hall/ruangan keberangkatan, ruang tunggu keberangkatan, check-in area, check-in counter, tempat duduk, dan fasilitas umum/toilet), bagian Kedatangan (bagasi *conveyor belt*, bagasi *claim area*, hall/ruangan kedatangan, dan fasilitas umum/toilet), dan bagian Jalan dan Tempat Parkir Kendaraan telah memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara, berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005 dan masuk dalam kelompok Bandar Udara C, dengan jenis pelayanan lalulintas udara adalah *Aerodrome Tower Control (ADC)*.

Saran

1. Peningkatan pelayanan jenis pesawat berbadan lebar untuk beroperasi, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih dan nyaman kepada pihak pengguna jasa Bandar Udara Frans Seda Maumere.
2. Peningkatan pelayanan terhadap sistem sirkulasi bagasi dan barang, dengan mengoptimalkan pengoperasian fasilitas bagasi *conveyor belt* yang telah tersedia, dengan demikian dapat memberikan pelayanan yang lebih kepada pihak pengguna jasa Bandar Udara Frans Seda Maumere.
3. Pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung serta pengawasan yang terpadu terhadap sistem informasi bandara perlu untuk ditingkatkan lagi pelayanannya oleh pihak pengelola Bandar Udara Frans Seda Maumere.
4. Peningkatan hubungan kerja sama yang berdedikasi tinggi antara pihak petugas bandara dan pihak operator maskapai sehingga terciptanya sistem yang efektif dan efisien, dengan demikian dapat mempertahankan kinerja pelayanan yang telah ada dan juga akan menghasilkan solusi untuk suatu pelayanan yang lebih bagi Bandar Udara Frans Seda Maumere.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Saifudin, 2003, Reliabilitas dan Validitas, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sikka, 2010, *Sikka Dalam Angka*, Badan Pusat Statistik Kabupaten Sikka, Maumere.
- Bandar Udara Frans Seda Maumere, 2013, *Data Aerodrome*, Bandar Udara Frans Seda Maumere, Maumere.
- Basri, Seti., 2011, *Metode Analisis Kualitas Pelayanan*, (<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>)
- Basuki, Heru., 1986, *Merancang, Merencana Lapangan Terbang*, Alumni, Bandung.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, SKEP/77/VI/2005, *Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Jakarta.
- Dirhan, Pranoto., 1998, *Lalu - Lintas Dan Landas Pacu Bandar Udara*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Horonjeff, R., 1993, *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*, Erlanga, Jakarta.
- Junaidi, 2010, *Tabel r Koefisien Korelasi Sederhana*, (<http://junaidichaniago.wordpress.com>.)
- Kotler, P., 1995, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Martila A. John and James C. John, 1997, *"The Analysis of the Importance and Satisfaction Level of The Customers"* Prentice Hall Inc.
- Oktaviani, W, Riandina., dan Suryana, N, Rita., 2006, *Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro Studi Kasus Kebun Wisata Pasirmukti Bogor*, Jurnal Agro Ekonomi, Volume 24 No.1, Fakultas Pertanian, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), *"A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research"*, Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50.
- Program Magister Teknik Sipil UAJY, 2013, *Buku Pedoman Penulisan Tesis*, Magister Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2011, *Metodologi Penelitian*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S., 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2002, *Statistik Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta: Bandung.

Sujarweni, V. W., 2007, *SPSS Untuk Penelitian*, Global Media Informasi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy., 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.

Tuati, Anie, 2013, *Kajian Teknis Pelayanan Terminal Bus Oebobo Kupang Nusa Tenggara Timur*, Tesis Magister, Program Magister Teknik Sipil Transportasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

