

TESIS

**ANALISIS TEKNIS PELAYANAN FASILITAS SISI DARAT
BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI
SEMARANG**



AYUB KONSTATINUS MOAMBURA

NO. MHS : 135102095/PS/MTS

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2015



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : AYUB KONSTATINUS MOAMBURA
Nomor Mahasiswa: 135102095/PS/MTS
Konsentrasi : TRANSPORTASI
Judul Tesis : ANALISIS TEKNIS PELAYANAN FASILITAS SISI
DARAT BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD
YANI SEMARANG

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.

29-01-2015



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : AYUB KONSTATINUS MOAMBURA
Nomor Mahasiswa: 135102095/PS/MTS
Konsentrasi : TRANSPORTASI
Judul Tesis : ANALISIS TEKNIS PELAYANAN FASILITAS SISI
DARAT BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD
YANI SEMARANG

Nama Penguji

Tanggal

Tanda Tangan

Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.
(Ketua/Penguji/Pembimbing Utama)

29-4-2015

Ir. Eliza Purnamasari P., M.Eng.
(Anggota/Penguji)

29-4-15

Ir. Hendra Suryadharma, M.T.
(Anggota/Penguji)

29-04-2015

Ketua Program Studi



Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.
PROGRAM
PASCASARJANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis dengan judul :

“ANALISIS TEKNIS PELAYANAN FASILITAS SISI DARAT BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG”

adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dalam tesis ini ternyata ditemui duplikasi atau jiplakan dari tesis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi untuk dibatalkan kelulusan saya dan melepaskan gelar Magister Teknik dengan penuh rasa tanggung jawab

Yogyakarta, Februari 2015

Ayub Konstatinus Moambura

INTISARI

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, Kota Semarang, Propinsi Jawa Tengah merupakan salah satu pintu masuk jalur udara ke Pulau Jawa. Dengan melihat potensi yang dimiliki Kota Semarang dan Propinsi Jawa Tengah, maka dapat dipastikan jumlah pesawat, penumpang dan barang dari tahun ke tahun akan semakin meningkat. Peningkatan jumlah pesawat, penumpang, dan barang dari tahun ke tahun, serta semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas dengan tata guna lahan yang bervariasi ini menyebabkan permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang dihadapi Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang juga semakin kompleks.

Dalam melakukan penelitian harus melalui beberapa tahapan, yaitu, survey lokasi, penyebaran kuisisioner serta uji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner ke pengguna jasa bandar udara. Responden yang berhasil dikumpul berjumlah 185 orang, terdiri dari 65 orang penumpang pesawat domestik, 35 orang penumpang pesawat internasional, 35 orang *air crew*(pilot/co-pilot), 10 orang *station manager* dan 40 orang pengguna terminal kargo. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance-Performance Analysis (IPA)*, 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.

Kata kunci : Bandar Udara, Standar Teknis, *Importance-Performance Analysis*

KATA HANTAR

Puji syukur atas berkat Allah yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga Tesis dengan judul “Analisis Teknis Pelayanan Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang” dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Teknik pada program Studi Magister Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Gregorius Sri Nurhartanto, S.H., LL.M. selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, M.B.A., Ph.D. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
3. Bapak Dr.Ir. Imam Basuki, M.T. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
4. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T. selaku Dosen Pembimbing;
5. Ibu Ir. Eliza Purnamasari P, M.Eng. selaku Dosen Penguji;
6. Bapak Ir. Hendra Suryadharma, M.T. selaku Dosen Penguji
7. Seluruh Staf Pengajar Dosen Program Studi Magister Teknik Sipil dan Seluruh Staf Pengajar Dosen Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
8. Papa, Mama, Kakak, Adik dan segenap keluarga BURA;
9. GENG KEPOOOOO MTS UAJY (gabungan angkatan September 2013 dan Januari 2014)
10. Semua rekan-rekan MTS UAJY Angkatan September 2013, Angkatan Januari 2014 dan Angkatan September 2014;
11. Teman-teman semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segalanya dan semua dukungannya.

Penulis menyadari dalam pembuatan Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat menghargai pendapat, kritik, dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan Tesis ini. Akhirnya semoga hasil dan isi dari Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, Februari 2015

Penyusun

Ayub Konstatinus Moambura

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
KATA HANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
1. Perumusan Masalah	2
2. Batasan Masalah	3
B. Keaslian Penelitian	4
C. Manfaat Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Lokasi Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bandar Udara.....	9
B. Sistem Lapangan Terbang	9
C. Fasilitas Bandar Udara	10
BAB III LANDASAN TEORI	
A. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Menurut Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara, Nomor: SKEP/77/VI/2005.....	15
1. Daerah Terminal Keberangkatan	15
2. Daerah Terminal Kedatangan	21
3. Jalan dan Tempat Parkir Kendaraan	26
B. Uji Kuesioner.....	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	28
C. Teknik Pengukuran Kinerja	29
1. Teknik Pengukuran	29
2. Skala Pengukuran	29
3. Pendekatan <i>Importance-Performance</i> <i>Analysis</i> (IPA)	30

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

A. Pengumpulan Data	34
1. Teknik <i>Sampling</i>	34
2. Metode Pengambilan Sampel.....	35
B. Metode Penelitian	35
1. Metode Pengumpulan Data	35
2. Instrumen Penelitian	37
C. Langkah Penelitian	38
D. Variabel Penelitian	39
E. Metode Pengolahan Data	39
F. Tahap Pengolahan Data	40
G. Lokasi dan Jadwal Penelitian	41
1. Lokasi Penelitian.....	41
2. Jadwal Penelitian	41

BAB V DATA

A. Data Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Berdasarkan Data Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia	42
B. Data Survei dan Pengukuran Data Fisik di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	43

BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas	46
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut Penumpang Pesawat Domestik	46
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut Penumpang Pesawat Internasional	51
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut <i>Air Crew</i> (Pilot/Co-Pilot).....	56
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut <i>Station Manager</i>	58
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut Pengguna Terminal Kargo	62
B. Analisis Metode <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	66
1. Nilai Rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan/Harapan(<i>importance</i>) dan Tingkat Kepuasan Pelaksanaan (<i>performance</i>) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut	

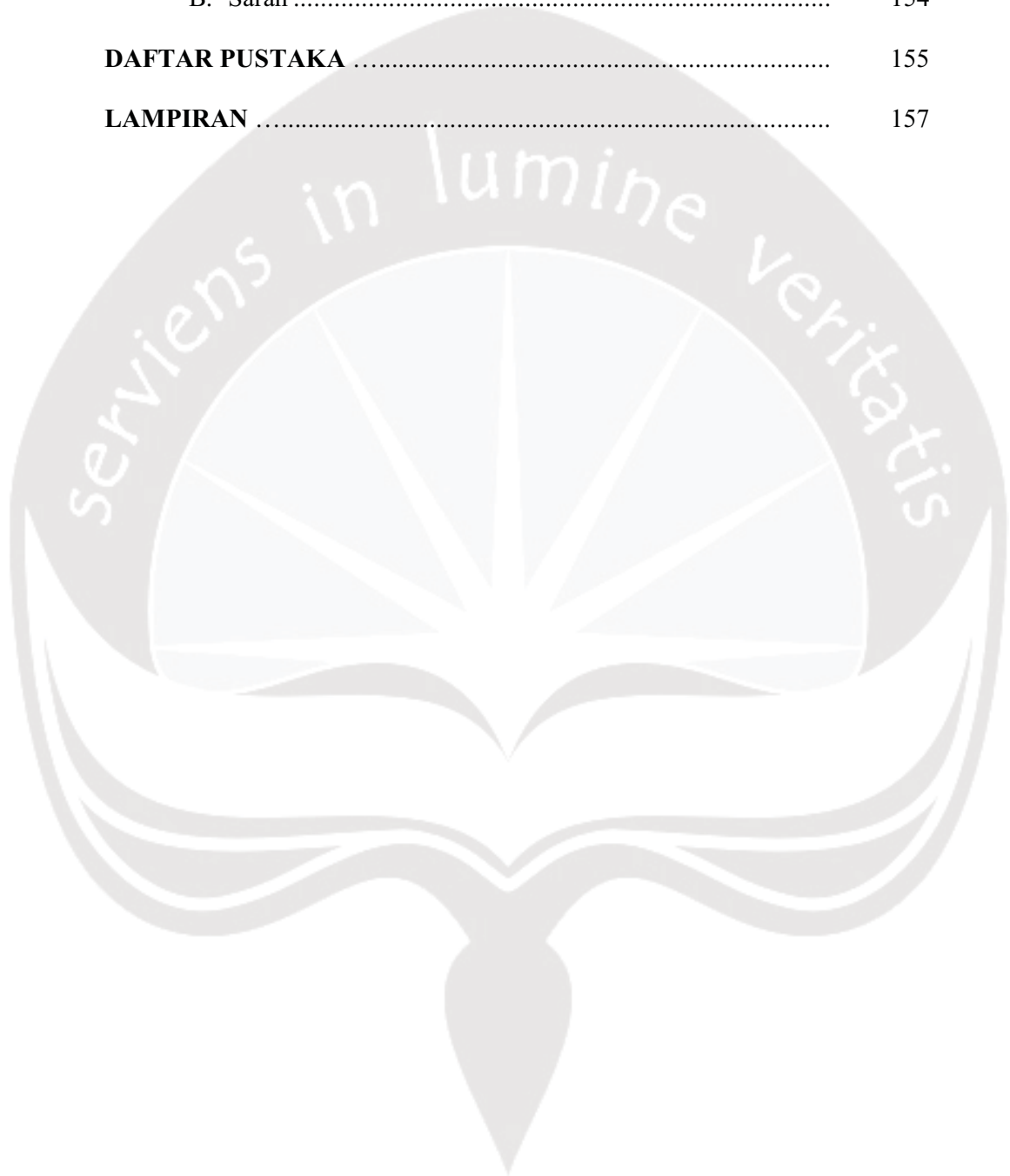
Responden Penumpang Pesawat Domestik.....	66
2. Nilai Rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan/Harapan(<i>importance</i>) dan Tingkat Kepuasan Pelaksanaan (<i>performance</i>) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut Responden Penumpang Pesawat Internasional.....	78
3. Nilai Rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan/Harapan(<i>importance</i>) dan Tingkat Kepuasan Pelaksanaan (<i>performance</i>) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut Responden <i>Air Crew</i> (Pilot/Co-Pilot)	91
4. Nilai Rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan/Harapan(<i>importance</i>) dan Tingkat Kepuasan Pelaksanaan (<i>performance</i>) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut Responden <i>Station Manager</i>	97
5. Nilai Rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan/Harapan(<i>importance</i>) dan Tingkat Kepuasan Pelaksanaan (<i>performance</i>) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Menurut Responden Pengguna Terminal Kargo	107
C. Pengukuran Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat	125
1. Daerah Terminal Keberangkatan.....	125
a. Penerbangan Domestik	125
b. Penerbangan Internasional.....	131
2. Daerah Terminal Kedatangan.....	135
a. Penerbangan Domestik.....	135
b. Penerbangan Internasional.....	137
3. Jalan dan Tempat Parkir Kendaraan	140
a. Jalan.....	140
b. Tempat Parkir Kendaraan.....	141
D. Pembahasan Terkait Tujuan Penulisan	144
1. Mengetahui Persepsi dan Ekspektasi Pengguna Jasa Bandar Udara Dalam Menilai Pelayanan Jasa Yang Diberikan Oleh Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	144
2. Mengukur Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Berdasarkan Standar Teknis Dari Peraturan Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP/77/VI/2005	148
3. Merumuskan Suatu Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Kepada Pengelola Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Untuk Pelayanan Yang Diberikan.....	149

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan.....	153
B. Saran	154

DAFTAR PUSTAKA	155
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	157
-----------------------	------------



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Persyaratan Luas Hall Keberangkatan	16
Tabel 3.2 Persyaratan Luas Ruang Tunggu Keberangkatan	17
Tabel 3.3 Persyaratan Luas Check-In Area	18
Tabel 3.4 Persyaratan Jumlah Check-In Counter	19
Tabel 3.5 Persyaratan Jumlah Tempat Duduk	19
Tabel 3.6 Persyaratan Luasan Toilet	20
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Jumlah Meja Pemeriksaan	21
Tabel 3.8 Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah Seat	22
Tabel 3.9 Persyaratan Luasan Bagasi <i>Claim Area</i>	23
Tabel 3.10 Persyaratan Luas Hall Kedatangan	24
Tabel 3.11 Persyaratan Luasan Toilet	25
Tabel 3.12 Hasil Perhitungan Jumlah Meja Pemeriksaan	26
Tabel 3.13 Persyaratan Standar Fungsi dan Dimensi Jalan	26
Tabel 3.14 Persyaratan Area Luas Parkir	28
Tabel 3.15 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Bobot Jawaban Kuesioner Tingkat Kepuasan dari Kualitas Kinerja Pelayanan Bandara	39
Tabel 4.2 Bobot Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan/ Harapan Pelayanan Bandara	40
Tabel 5.1 Data Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	42
Tabel 5.2 Pengukuran Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor:SKEP/77/VI/2005	44
Tabel 6.1 Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	47
Tabel 6.2 Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan/ Harapan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	49
Tabel 6.3 Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	51
Tabel 6.4 Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan/ Harapan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional	

	Ahmad Yani Semarang.....	54
Tabel 6.5	Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut <i>Air Crew</i> (Pilot/Co-Pilot) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	56
Tabel 6.6	Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan/ Harapan Pelayanan Bandara Menurut <i>Air Crew</i> (Pilot/Co-Pilot) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	57
Tabel 6.7	Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	59
Tabel 6.8	Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan/ Harapan Pelayanan Bandara Menurut <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	60
Tabel 6.9	Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	62
Tabel 6.10	Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan/ Harapan Pelayanan Bandara Menurut Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	64
Tabel 6.11	Hasil dan Rata-rata Penilaian Dimensi Responden Penumpang Pesawat Domestik Terhadap Kepuasan Kinerja/Pelaksanaan Pelayanan dan Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	66
Tabel 6.12	Hasil Penempatan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	71
Tabel 6.13	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Fasilitas Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	71
Tabel 6.14	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Akses Dan Informasi Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	73
Tabel 6.15	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	75

Tabel 6.15	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Kenyamanan Terminal Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	77
Tabel 6.17	Hasil dan Rata-rata Penilaian Dimensi Responden Penumpang Pesawat Internasional Terhadap Kepuasan Kinerja/Pelaksanaan Pelayanan dan Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	78
Tabel 6.18	Hasil Penempatan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	83
Tabel 6.19	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	83
Tabel 6.20	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Kenyamanan Terminal Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	85
Tabel 6.21	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Fasilitas Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	86
Tabel 6.22	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Akses dan Informasi Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	88
Tabel 6.23	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Pemeriksaan Imigrasi Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	90
Tabel 6.23	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Pemeriksaan Imigrasi Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	90
Tabel 6.24	Hasil dan Rata-rata Penilaian Dimensi Responden <i>Air Crew</i> Terhadap Kepuasan Kinerja/Pelaksanaan Pelayanan dan Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	91
Tabel 6.25	Hasil Penempatan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	93

Tabel 6.26	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Petugas Responden <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	94
Tabel 6.27	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Pelayanan Responden <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	95
Tabel 6.28	Hasil dan Rata-rata Penilaian Dimensi Responden <i>Statio Manager</i> Terhadap Kepuasan Kinerja/Pelaksanaan Pelayanan dan Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	97
Tabel 6.29	Hasil Penempatan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	100
Tabel 6.30	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Pelayanan Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	101
Tabel 6.31	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Peralatan dan Fasilitas Bandara Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	102
Tabel 6.32	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Kenyamanan Kerja Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	104
Tabel 6.33	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Petugas Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	106
Tabel 6.34	Hasil dan Rata-rata Penilaian Dimensi Responden Pengguna Terminal Kargo Terhadap Kepuasan Kinerja/Pelaksanaan Pelayanan dan Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	108
Tabel 6.35	Hasil Penempatan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	111
Tabel 6.36	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Petugas Responden Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	112
Tabel 6.37	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Pelayanan Responden Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	113
Tabel 6.38	Hasil dan Rata-rata Penilaian Indikator Peralatan dan Fasilitas Responden Pengguna Terminal Kargo	

Tabel 6.39	Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Hasil Kesimpulan Penempatan Prioritas Perbaikan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	115 117
Tabel 6.40	Hasil Kesimpulan Penempatan Prioritas Perbaikan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	118
Tabel 6.41	Hasil Kesimpulan Penempatan Prioritas Perbaikan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden <i>Air Crew</i> (Pilot/Co-Pilot) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	120
Tabel 6.42	Hasil Kesimpulan Penempatan Prioritas Perbaikan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	121
Tabel 6.43	Hasil Kesimpulan Penempatan Prioritas Perbaikan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	122
Tabel 6.44	Hasil Pengukuran Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor:SKEP/77/VI/2005	142

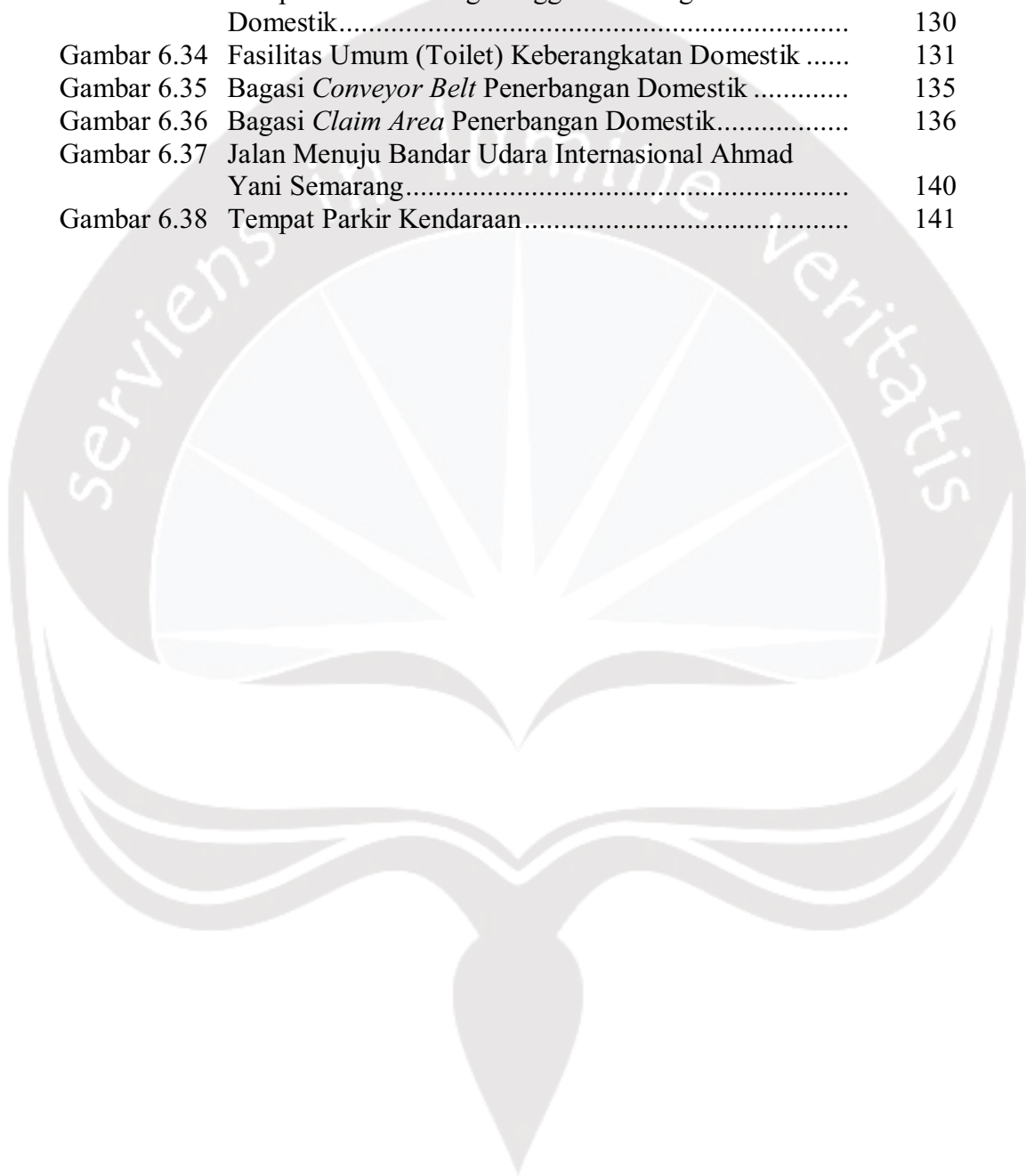
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peta Propinsi Jawa Tengah	6
Gambar 1.2 Tampak Sisi Depan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	6
Gambar 1.3 Tampak Sisi Udara Bandar Udara Internasiona Ahmad Yani Semarang	7
Gambar 2.1 <i>Check – in Counter</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	10
Gambar 2.2 Ruang <i>Boarding Pass</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	11
Gambar 2.3 Jalan Masuk Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	12
Gambar 2.4 Fasilitas Parkir Kendaraan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	12
Gambar 2.5 Ruangan Bagasi/ <i>Conveyor</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	13
Gambar 2.6 Bagian-bagian dari Suatu Sistem Bandar Udara	14
Gambar 3.1 <i>Importance-Performance Grind</i> atau diagram Kartesius	31
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian	38
Gambar 6.1 Gap atau Kesenjangan Tingkat Pelayanan Berdasarkan Penilaian Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	69
Gambar 6.2 Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance</i> <i>Analysis</i> (IPA) Menurut Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	70
Gambar 6.3 Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance</i> <i>Analysis</i> (IPA) Kuadran II Menurut Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	72
Gambar 6.4 Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance</i> <i>Analysis</i> (IPA) Kuadran II Menurut Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	74
Gambar 6.5 Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance</i> <i>Analysis</i> (IPA) Kuadran III Menurut Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	76
Gambar 6.6 Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance</i> <i>Analysis</i> (IPA) Kuadran IV Menurut Responden	

	Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	77
Gambar 6.7	Gap atau Kesenjangan Tingkat Pelayanan Berdasarkan Penilaian Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	81
Gambar 6.8	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Menurut Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	82
Gambar 6.9	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran I Pelayanan Keberabgkatan Dan Kedatangan Menurut Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	84
Gambar 6.9	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran I Pelayanan Keberabgkatan Dan Kedatangan Menurut Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	84
Gambar 6.10	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran I Kenyamanan Terminal Menurut Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang....	85
Gambar 6.11	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran I Fasilitas Menurut Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang....	87
Gambar 6.12	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran II Akses dan Informasi Menurut Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang....	89
Gambar 6.13	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran IV Pemeriksaan Imigrasi Menurut Responden Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang....	90
Gambar 6.14	Gap atau Kesenjangan Tingkat Pelayanan Berdasarkan Penilaian <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	92
Gambar 6.15	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Menurut Responden <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang ...	93
Gambar 6.16	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran I Petugas Menurut Responden <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	94

Gambar 6.17	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran IV Pelayanan Menurut Responden <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	96
Gambar 6.18	Gap atau Kesenjangan Tingkat Pelayanan Berdasarkan Penilaian <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	99
Gambar 6.19	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Menurut Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang...	100
Gambar 6.20	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran II Pelayanan Menurut Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	101
Gambar 6.21	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran II Peralatan dan Fasilitas Bandara Menurut Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	103
Gambar 6.22	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran III Kenyamanan Kerja Bandara Menurut Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	105
Gambar 6.23	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran III Petugas Bandara Menurut Responden <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	106
Gambar 6.24	Gap atau Kesenjangan Tingkat Pelayanan Berdasarkan Penilaian Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	110
Gambar 6.25	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Menurut Responden Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	111
Gambar 6.26	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran II Petugas Menurut Responden Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	112
Gambar 6.27	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran III Pelayanan Menurut Responden Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	114
Gambar 6.28	Hasil Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran III Peralatan dan Fasilitas Menurut Responden Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	116

Gambar 6.29	Hall atau Ruang Keberangkatan Domestik	126
Gambar 6.30	Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik	127
Gambar 6.31	<i>Check-In Area</i> Penerbangan Domestik	128
Gambar 6.32	<i>Check-In Counter</i> Penerbangan Domestik	129
Gambar 6.33	Tempat Duduk Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik.....	130
Gambar 6.34	Fasilitas Umum (Toilet) Keberangkatan Domestik	131
Gambar 6.35	Bagasi <i>Conveyor Belt</i> Penerbangan Domestik	135
Gambar 6.36	Bagasi <i>Claim Area</i> Penerbangan Domestik.....	136
Gambar 6.37	Jalan Menuju Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	140
Gambar 6.38	Tempat Parkir Kendaraan.....	141



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Kepuasan Pengguna Bandara untuk Penumpang Pesawat Domestik.....	158
Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan Pengguna Bandara untuk Penumpang Pesawat Internasional.....	160
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Pengguna Bandara untuk <i>Air Crew</i>	162
Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pengguna Bandara untuk <i>Station Manager</i>	163
Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pengguna Bandara untuk Pengguna Terminal Kargo	165
Lampiran 6 Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	167
Lampiran 7 Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	170
Lampiran 8 Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	173
Lampiran 9 Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	175
Lampiran 10 Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut <i>Air Crew</i> (Pilot/Co-pilot) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	177
Lampiran 11 Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut <i>Air Crew</i> (Pilot/Co-pilot) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	178
Lampiran 12 Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	179
Lampiran 13 Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut	

	<i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	180
Lampiran 14	Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	181
Lampiran 15	Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	183
Lampiran 16	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	185
Lampiran 17	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	188
Lampiran 18	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	191
Lampiran 19	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut Penumpang Pesawat Internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	194
Lampiran 20	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	197
Lampiran 21	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut <i>Air Crew</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	198
Lampiran 22	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	199
Lampiran 23	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut <i>Station Manager</i> Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	201
Lampiran 24	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandara Menurut Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	203

Lampiran 25	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Bandara Menurut Pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.....	205
Lampiran 26	Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana).....	207

