

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR
UDARA ABDULRACHMAN SALEH MALANG**

SKRIPSI

TEKNIK INDUSTRI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Teknik



DIANSA WIJANARKO

NIM. 135060700111025

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS TEKNIK

MALANG

2018

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang” ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Oyong Novareza, ST., MT., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Ibu Ceria Farela Mada Tantrika, ST., MT., selaku dosen pembimbing akademik selama menempuh masa studi di Jurusan Teknik Industri.
3. Ibu Rahmi Yuniarti, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi, atas waktu, petunjuk, dan motivasi selama menjalani seluruh rangkaian proses hingga saat ini. Terimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing penulis dan memberikan masukan dan solusi ketika penulis membutuhkan bimbingan. Terimakasih telah menjadi guru yang baik bagi penulis.
4. Bapak Raditya Ardianwiliandri, ST., M.MT., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi, atas waktu petunjuk, dan motivasi selama menjalani rangkaian proses hingga saat ini. Terimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing penulis dan memberikan masukan dan saran bagi penulis yang sangat berguna dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Andy Setiawan dan Bapak Lokanatha M.A., selaku pembimbing di tempat penelitian Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yang memberikan petunjuk, data yang dibutuhkan, dan ijin akses masuk ke dalam terminal keberangkatan.

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sangat diharapkan penulis untuk perbaikan penyusunan laporan berikutnya. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca.

Malang, Mei 2018

Penulis





Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
RINGKASAN	xi
SUMMARY	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Terminal Penumpang Bandar Udara	8
2.2.1 Sistem Terminal Penumpang	9
2.3 Jasa	9
2.4 Kualitas	10
2.4.1 Kualitas Jasa	10
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa	13
2.5 Kepuasan Penumpang	14
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	14
2.7 <i>Fishbone Diagram</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.3 Sampel	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Prosedur penelitian	20
3.5.1 Tahap Pendahuluan	20



3.5.2 Tahap Pengumpulan Data.....	21
3.5.3 Tahap Pengolahan Data	22
3.5.4 Analisis dan Pembahasan	22
3.5.4 Kesimpulan dan Saran	22
3.6 Diagram Alir Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Umum Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang	25
4.1.1 Sejarah	25
4.1.2 Alur Keberangkatan Penumpang.....	26
4.1.3 Fasilitas Terminal Keberangkatan	27
4.2 Pengumpulan Data.....	28
4.2.1 Penyusunan Kuesioner.....	28
4.2.2 Karakteristik Responden.....	33
4.3 Pengolahan Data	35
4.3.1 <i>Service Quality</i>	35
4.3.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	39
4.3.3 Analisis Peenyebab Malasah	43
4.3.4 Tahap Perbaikan	51
4.4 Analisis dan Pembahasan	57
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Keluhan Penumpang	2
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Saat Ini	8
Tabel 4.1	Jadwal Penerbangan Pesawat di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang	26
Tabel 4.2	Atribut Pertanyaan Kuesioner	28
Tabel 4.3	Penyusunan Kuesioner	30
Tabel 4.4	Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi Bukti Fisik	35
Tabel 4.5	Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi Keandalan	36
Tabel 4.6	Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi Daya Tanggap	36
Tabel 4.7	Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi Jaminan	36
Tabel 4.8	Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi Empati	37
Tabel 4.9	Perhitungan <i>Gap</i> Setiap Dimensi	37
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi Servqual	38
Tabel 4.11	Data Kinerja dan Harapan Penumpang	39
Tabel 4.12	Titik Koordinat Item Pada Diagram Kartesius	41
Tabel 4.13	Standar Perawatan <i>Air Conditioner</i> (AC)	53



Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah keberangkatan penumpang	2
Gambar 2.1	Pembagian kuadran <i>importance-performance analysis</i>	16
Gambar 2.2	<i>Fishbone diagram</i>	17
Gambar 3.1	Diagram alir penelitian	24
Gambar 4.1	Alur keberangkatan penumpang	33
Gambar 4.2	Persentase jenis kelamin responden	34
Gambar 4.3	Persentase pendidikan akhir responden	34
Gambar 4.4	Persentase penghasilan responden	34
Gambar 4.5	Persentase maskapai responden	35
Gambar 4.6	Diagram kartesius	41
Gambar 4.7	<i>Fishbone diagram</i> penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i>	44
Gambar 4.8	<i>Fishbone diagram</i> papan petunjuk fasilitas di lantai 1	44
Gambar 4.9	Kondisi papan petunjuk fasilitas toilet	45
Gambar 4.10	<i>Fishbone diagram</i> kondisi area toilet di lantai 1	45
Gambar 4.11	<i>Fishbone diagram</i> kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan	46
Gambar 4.12	Kondisi <i>air conditioner</i> dan suhu di ruang tunggu keberangkatan	46
Gambar 4.13	Kondisi pembatas ruang tunggu	47
Gambar 4.14	Diagram <i>fishbone</i> area toilet di lantai 2	47
Gambar 4.15	Kondisi toilet di lantai 2	48
Gambar 4.16	Diagram <i>fishbone</i> akses internet/ <i>wifi</i> di ruang tunggu	48
Gambar 4.17	Akses masuk ke dalam <i>wifi</i>	49
Gambar 4.18	<i>Fishbone</i> sistem <i>check-in</i> masih terdapat kesalahan	49
Gambar 4.19	Kondisi konter bagasi	50
Gambar 4.20	Papan utama petunjuk fasilitas (<i>sign board</i>)	52
Gambar 4.21	Peta/denah bandar udara <i>international T2 juanda</i>	52
Gambar 4.22	Perangkat keras untuk menilai kepuasan di toilet	53
Gambar 4.23	Penggunaan <i>sticker</i> kaca di terminal bandar udara	55
Gambar 4.24	Perangkat keras untuk menilai kepuasan di toilet	55





Halaman ini sengaja dikosongkan



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner terbuka.....	67
Lampiran 2	Kuesioner penelitian.....	72
Lampiran 3	Rekap hasil kuesioner penelitian.....	75





Halaman ini sengaja dikosongkan

RINGKASAN

Diansa Wijanarko, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Mei 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*, Dosen Pembimbing: Rahmi Yuniarti dan Raditya Ardianwiliandri.

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang terletak di Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang berjarak 17 Km dari pusat Kota Malang. Bandar Udara ini dikelola oleh pemerintah daerah provinsi Jawa Timur. Jumlah penumpang di terminal keberangkatan lima tahun terakhir mengalami peningkatan. Apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan, maka akan berdampak pada kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terbuka dan melakukan wawancara dengan penumpang didapatkan beberapa keluhan terhadap pelayanan di terminal keberangkatan. Sehingga perlu diketahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan, atribut kualitas pelayanan yang memiliki *gap* negatif terbesar, rekomendasi yang bisa diberikan dalam perbaikan kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Gap* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis *Gap* digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja dan harapan penumpang, sehingga diperoleh kesenjangan dari masing-masing atribut dan dimensi kualitas. Setelah diketahui nilai *Gap*, maka dilanjutkan analisis menggunakan IPA untuk mengetahui atribut yang memiliki kinerja rendah dan harapannya tinggi. Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan *fishbone diagram*. *Fishbone diagram* bertujuan untuk mencari akar permasalahan dari masing-masing atribut yang memiliki kinerja rendah dan harapannya tinggi sehingga dapat diberikan rekomendasi yang sesuai.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan IPA, atribut yang terdapat pada kuadran 1 adalah penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 yang informatif (B5), papan petunjuk fasilitas di lantai 1 yang informatif (B7), area toilet di lantai 1 yang bersih (B9), kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan (B13), area toilet di lantai 2 yang bersih (B19), kondisi akses internet/wifi gratis di ruang tunggu keberangkatan (B25), sistem *check-in* bebas kesalahan (K3). Rekomendasi yang menjadi prioritas perbaikan adalah menambahkan bahasa Jawa Halus saat memberikan informasi dalam bentuk *audio*, mengganti pengumuman suara (*voice announcement*) dengan *running text* pada lokasi-lokasi penting, menambahkan papan utama petunjuk dan peta/denah fasilitas, menyediakan perangkat keras PC *tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet di lantai 1 dan 2, penambahan 1 petugas kebersihan di lantai 1, memberikan pelatihan khusus kepada petugas kelistrikan guna mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC), menambahkan lapisan pada kaca dinding pembatas ruang tunggu sebelah utara dan selatan, memberikan penugasan khusus kepada petugas *Avian Security* untuk mengontrol kondisi *wifi*, mengganti cara *log in wifi* ruang tunggu dengan nama maskapai masing-masing penumpang, memberikan pelayanan pengaduan pengguna jasa Bandar Udara, melakukan kalibrasi timbangan setiap hari.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan.





Halaman ini sengaja dikosongkan



SUMMARY

Diansa Wijanarko, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Universitas Brawijaya, May 2018, *Service Quality Analysis to Passenger Satisfaction at Departure Terminal Abdulrachman Saleh Airport Malang*. Academic Supervisor: Rahmi Yuniarti and Raditya Ardianwiliandri.

Abdulrachman Saleh Airport Malang, located in District Pakis, Malang Regency which is 17 Km from the center of Malang City, is an airport managed by the East Java provincial government. The number of passengers who went through the departure terminal for the last five years always increases. If the quality of service is not improved, it will impact on passenger satisfaction. Based on the result of open questionnaires and interviews with passengers, some complaints werefore about the service at the departure terminal. Therefore it important to know the passenger satisfaction's rate on the quality of service, service quality attributes that have the biggest negative gap, and also recommendations that can be given in service quality improvement at departure terminal Abdulrachman Saleh Airport Malang.

The analysis used in this research is Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA). Gap Analysis used to discover the gap between performance and passengers' expectation, so the gap from each Attributes can be obtained. After the gap's value discovered, then the analysis is continued using IPA to know which attributes that have low performance and high expectations. Further analysis was done using fishbone diagram. Fishbone diagram aims to find the root cause of each attribute that has low performance and high expectations so that it can be given appropriate recommendations.

Based on analysis using IPA, Attribute in quadrant 1 is informative audio information on the 1st floor (B5), informative instruction boards on the 1st floor (B7), clean toilet area on 1st floor (B9), temperature condition in departure lounge (B13), clean toilet area on the 2nd floor (B19), free internet /wifi access condition in the departure lounge (B25), error-free check-in system (K3). The priority recommendation for improvement is to add the Formal-Java language when giving audio information, changing the voice announcement with running text on important locations, adding main instructions and map / facility layout board, providing the tablet PC as a toilet service assessment tool on the 1st and 2nd floor, the addition of 1 janitor on the 1st floor, providing special training for electrical officers in order to control the condition of Air Conditioner (AC), adding layers of wall glasses to the north and south waiting room, assigning a special assignment to the Avian Security officer to control the wifi condition, changing the procedure to logging in to the wifi in the waiting room with the name of each airline passengers, provide complaints service for airport users, and also performing the scales calibration every day.

Key Word: Importance Performance Analysis, Passenger Satisfaction, Service Quality





Halaman ini sengaja dikosongkan



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

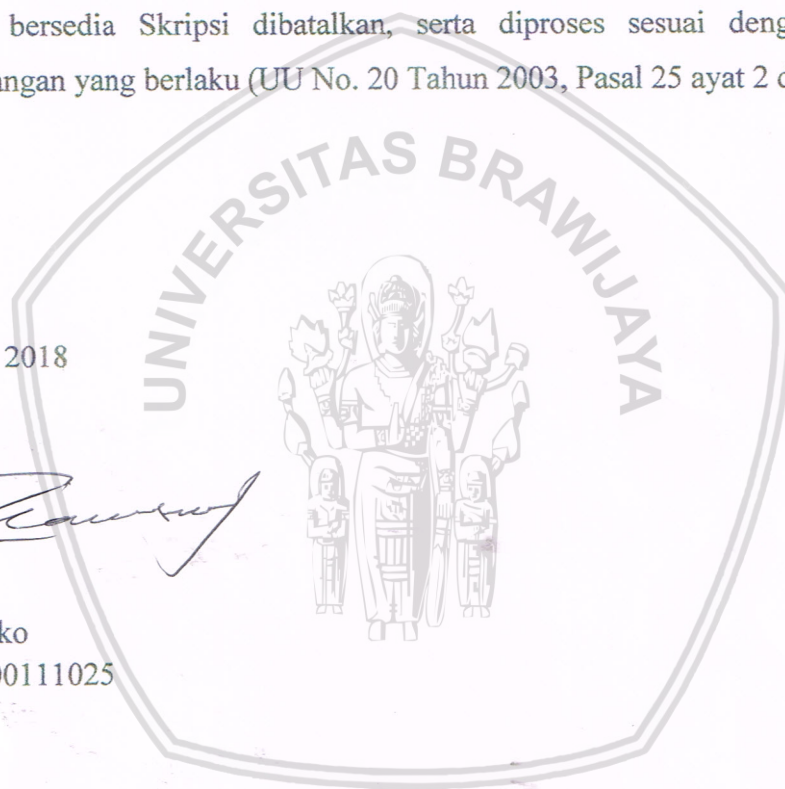
Malang, 11 Juli 2018

Mahasiswa



Diansa Wijanarko

NIM. 135060700111025



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR
UDARA ABDULRACHMAN SALEH MALANG**

SKRIPSI

TEKNIK INDUSTRI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Teknik



DIANSA WIJANARKO
NIM. 135060700111025

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada
Tanggal 26 Juli 2018

Dosen Pembimbing I

Rahmi Yuniarti, ST., MT.
NIP. 19840624 200812 2 004

Dosen Pembimbing II

Reditya Ardianwiliandri, ST., M.MT.
NIP. 2016038908251001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri



Oyong Novareza, ST., MT., Ph.D.
NIP. 19741115 200604 1 002



BAB I PENDAHULUAN

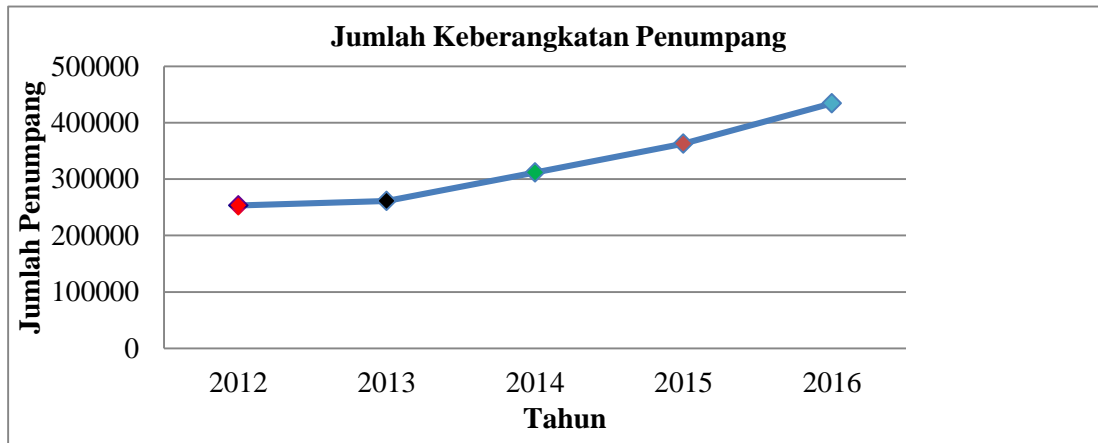
Bab ini dijabarkan mengenai latar belakang dari penelitian dilakukan, identifikasi permasalahan, perumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat semakin kompleks terutama transportasi menyebabkan kebutuhan transportasi semakin meningkat, terutama di sektor transportasi cepat ialah melalui udara. Indonesia ialah salah satu negara berkembang, kurang lebih wilayahnya merupakan perairan. Jenis transportasi sangat memadai untuk jarak jauh, antar pulau ataupun antar daerah ialah transportasi udara serta transportasi laut. Oleh karena itu bandar udara merupakan sarana terpenting dalam transportasi udara demi kepentingan perhubungan baik antar pulau maupun antar negara. Salah satu Bandar Udara terletak di Jawa Timur yaitu Bandar Udara Abdulrachman terletak di Pakis Kabupaten Malang berjarak 17 Km dari pusat Kota Malang serta secara astronomis posisi 07.55 LS serta 112.42 BT.

Berdasarkan Menteri Perhubungan Nomor KP-502 Tahun 2011 pengoperasian Bandar Udara Abdulrachman Saleh Provinsi Jawa Timur demi penerbangan sipil. Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan pengelolaan Bandar Udara Abdulrachman Saleh pada tujuan demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bisertag transportasi udara serta demi mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta Unit Pelaksana Teknis (UPT) sebagai unit pelaksana teknis bandar Udara Abdulrachman Saleh. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan sehingga Bandar Udara Abdulrachman Saleh menjadi satu-satunya Bandar Udara di Indonesia dikelola oleh daerah provinsi Jawa Timur.

Dari hasil survei awal di media *online*, terdapat sistem tiket murah ditambah pada kemudahan informasi serta kemudahan mendapatkan tiket sehingga terdapat pertumbuhan calon penumpang pesawat udara relatif pesat. Hal ini tentunya harus diimbangi pada pelayanan diberikan oleh penyedia layanan calon penumpang pesawat udara di terminal bandar udara. Dari hasil perolehan data sekunder didapatkan data jumlah calon penumpang berangkat pada tahun 2012 hingga tahun 2016 ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Jumlah keberangkatan calon penumpang

Sumber: Unit pelaksana teknis (UPT) bandar ara abdulrachman saleh

Jumlah calon penumpang berangkat melalui terminal keberangkatan Abdulrachman Saleh selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya dari 253.496 calon penumpang pada tahun 2012 hingga 433.993 calon penumpang pada tahun 2016. Pada meningkatnya jumlah calon penumpang setiap tahun, maka pihak Unit Pelaksana Teknik (UPT) berusaha demi memberikan pelayanan terbaik kepada calon penumpang di Bandar Udaa Abdulrachman Saleh, tetapi pada kenyataannya masih terdapat macam keluhan mengenai ketidakpuasan calon penumpang terhadap pelayanan serta fasilitas telah disediakan. Pada survey awal dilakukan penyebaran kuesioner terbuka kepada 30 calon penumpang di terminal keberangkatan Bndar Udara Abdulrachman Saleh diperoleh beberapa keluhan tersaji pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Daftar Keluhan Calon penumpang

No	Keluhan Calon penumpang Terminal Keberangkatan	Frekuensi
1	Pelayanan pemeriksaan calon penumpang serta bagasi terjadi antrian pada saat jam sibuk	5
2	Layar informasi kurang jelas	8
3	Cahaya di gedung keberangkatan kurang terang	7
4	Udara panas di ruang tunggu pada saat jam sibuk	13
5	Suara informasi <i>audio visual</i> sering tidak terdengar	8
7	Fasilitas di toilet kurang baik	11
8	Tidak ada tempat demi <i>charger gadget</i>	11
9	Petugas sering memperlakukan calon penumpang tidak adil	14

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa masih terdapat keluhan dari calon penumpang pergi melalui terminal keberangkatan, bahwa hal ini menimbulkan dampak negatif bagi pihak pengelola ialah tingginya keluhan pelanggan serta pada kenyataannya pihak pengelola tidak memiliki data mengenai keluhan dilakukan calon penumpang dikarenakan tidak pernah dilakukan pencatatan mengenai keluhan telah disampaikan oleh calon penumpang.

Pada bertambahnya jumlah calon penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh setiap tahun, maka akan menambah mobilitas calon penumpang sehingga berdampak pada kualitas pelayanan. Sehingga demi mengetahui kualitas pelayanan serta menangani masalah ada, perlu diadakan penelitian pada terminal keberangkatan. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan calon penumpang terhadap pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdul Rachman Saleh sehingga nantinya dapat memberikan informasi kepada pihak pengelola serta memberikan kepuasan kepada calon penumpang. Kotler (2006) menyebutkan kepuasan konsumen merupakan fungsi terhadap kinerja jasa serta harapan konsumen. Jika kinerja melebihi harapan, sangat puas atau senang. Dalam kualitas jasa, organisasi atau perusahaan harus memahami bahwa kriteria produk tidak hanya sekedar ditetapkan oleh perusahaan. Tetapi mengenai apa diharapkan konsumen atau sesuai standar tertentu. Lebih dari itu, konsumen juga dapat berpartisipasi dalam menentukan spesifikasi.

Kualitas pelayanan terminal keberangkatan dianalisis pada *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Tjiptono (2011) *Servqual* dilakukan perhitungan rata-rata kinerja (persepsi) serta kepentingan (harapan) pelayanan demi setiap dimensi *Servqual* meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Pada penelitian ini dilakukan analisis gap 5, dikarenakan terjadinya kesenjangan jasa dirasakan oleh calon penumpang pada jasa diharapkan saat menggunakan terminal keberangkatan.

IPA merupakan alat demi mengukur bukan kinerja tetapi harapan kualitas layanan menurut pelanggan berdasarkan atribut layanan sesuai (O'Neill & Palmer, 2004). Sehingga dalam hal ini, mempunyai kelebihan terdapat kuadran-kuadran kinerja serta harapan sehingga didapatkan prioritas penanganan pada atribut bermasalah.

Dalam penelitian ini, pertanyaan kuesioner diperoleh dari proses serta fasilitas ada di terminal keberangkatan Bandara Abdulrachman Saleh. Skala penilaian digunakan demi menilai tingkat kinerja serta harapan terhadap kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Abdulrachman Saleh.

Berdasarkan konsep diatas, penerapan *Servqual* dapat digunakan sebagai salah satu cara demi membantu pihak pengelola Udara Abdulrachman Saleh dalam mengetahui kepuasan calon penumpang serta menentukan prioritas atribut dianggap penting oleh calon penumpang sebagai upaya perbaikan pelayanannya. Demikian, pihak pengelola dapat meningkatkan kualitas pelayanannya serta masalah ada terselesaikan dengan baik sehingga calon penumpang merasa lebih nyaman.

1.2 Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah dapat teridentifikasi masalah yaitu.

1. Pada bertambahnya jumlah calon penumpang setiap tahun, maka akan menambah mobilitas calon penumpang sehingga kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan, apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan maka akan berdampak pada kepuasan calon penumpang.
2. Masih banyak calon penumpang di terminal keberangkatan Abdulrachman Saleh merasa tidak puas pada pelayanan diberikan oleh pihak pengelola.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di terminal keberangkatan BandUdara Abdulrachman Saleh ?
2. Atribut kualitas pelayanan apa saja memiliki tingkat kinerjanya rendah pada harapannya tinggi serta harus ditingkatkan?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan bisa diberikan demi perbaikan kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Banr Udara Abdulrachman Saleh ?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian tentang kepuasan calon penumpang di terminal keberangkatan dar Udara Abdulrachman Saleh yaitu sebagai berikut.

1. responden dalam penelitian ini merupakan calon penumpang di terminal keberangkatan telah berangkat melalui terminal keberangkatan Bandar Abdulrachman Saleh lebih dari 1 kali pada tujuan demi mendapatkan data akurat.
2. Penelitan dilakukan hanya pada *gap* 5.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan calon penumpang terhadap kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bndara Abdulrachman Saleh .
2. Menentukan atribut kualitas pelayanan memiliki kinerja rendah pada harapannya tinggi serta harus ditingkatkan.

3. Memberikan rekomendasi bisa diberikan dalam perbaikan kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bandara Abdulrachman Saleh .

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan calon penumpang di terminal keberangkatan Bandarra Abdulrachman Saleh akan ditingkatkan sehingga kepuasan calon penumpang dapat meningkat.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.





Halaman ini sengaja dikosongkan



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan penelitian terdahulu, tinjauan pustaka berasal dari berbagai sumber. Tinjauan pustaka bertujuan sebagai referensi yang, berguna dalam pengolahan data serta analisis data.

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti mengacu beberapa penelitian pernah dilaksanakan. Tujuan dari penelitian terdahulu ialah sebagai referensi dapat digunakan dalam menyelesaikan penelitian selain sumber buku. Berikut perbandingan penelitian terdahulu serta saat ini.

1. Ramadhan (2013) pada penelitiannya metode digunakan demi mengetahui kualitas pelayanan asrama mahasiswa Griya Brawijaya ialah *Importance Performance Analyss* serta Model Kano. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 6 atribut termasuk kedalam kuadran prioritas, berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan Model Kano, maka diperoleh hasil ialah 22 atribut termasuk dalam kategori *one dimensional* serta 1 atribut termasuk dalam kategori must be.
2. Mariana (2015) metode digunakan dalam penelitiannya ialah *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Depoyment* (QFD) serta Analisis Regresi linier Berganda. Analisis *Customer Satisfaction Index* dari 36 atribut pelayanan, nilai diperoleh sebesar 75,10%. Dari analisis IPA diketahui tingkat kinerja pelayanan masih perlu ditingkatkan ialah 5 pelayanan. Hasil analisis QFD menghasilkan prioritas penanganan harus dilakukan ialah 5 pelayanan. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diperoleh model mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan/kepuasan konsumen. Model tersebut ialah $Y = 2,082 + 0,189 X_2 + 0,403 X_3$.
3. Wahyudi (2016) metode digunakan ialah *Importance Performance Analysis*, (*Quality Function Depoyment* (QFD) serta Analisis Regresi linier Berganda. Hasil diketahui tingkat kinerja pelayanan masih perlu ditingkatkan terdapat 9 atribut. Hasil analisis QFD ialah menambah kekurangan rambu serta lay-out, pemberdayaan ruang belum digunakan, optimalisasi ruangan, penambahan serta pengaturan ulang tempat duduk, menambahkan jumlah personil, penyesuaian rambu informasi angkutan lanjutan,

koordinasi pada pihak provider internet, penambahan peralatan pemeriksaan keamanan serta penunjang, pembuatan jalur antrian, perbaikan jalur *nursery*, mengoperasikan 2 X-Ray serta 2 *Walk Trough Metal Detector*, penambahan fasilitas pembelian tiket online *Airline*. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh model $Y=36,350+ 3,765X5 + 5,397X14 + 4.204X16 + 2,293X26 + 3,522X31 + 6,737X35$. $Y1= -1205049.072 + 50266.667X1(\text{PDRB}) + 2.306X2(\text{Penduduk})$ serta $Y2= 315988.972 + 88680.9833X$ (tahun ke n). Nilai I4P4 1 tahun 2020-2024 ialah 0,72-0,61, I4P4 2 tahun 2021-2025 yaitu 0,75-0,61. LOS 1 mjdulai 2016=D serta 2028=E serta demi LOS 2 tahun 2017-2030 yaitu D.

4. Pada penelitian ini analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon penumpang di terminal keberangkatan Bndar Udara Abdulrachman Saleh . Demi mengetahui kepuasan calon penumpang pada menggunakan Servqual serta prioritas demi ditingkatkan dalam pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udar Abdulrachman Saleh diurutkan berdasarkan IPA serta memberikan rekomendasi perbaikan menggunakan *fishbone diagram*.

Tabel 2.1

Perbandingan Penelitian Terdahulu serta Penelitian Saat Ini

NO	NAMA	METODE	OBJEK PENELITIAN
1	Ramadhan	IPA serta model kano	Asrama Mahasiswa Griya Brawijaya, Batu
2	Mariana	CSL,IPA, QFD serta Analisis Regresi linier Berganda	Terminal 2 Calon penumpang Domestik dar Udara Juanda Surabaya
3	Wahyudi	IPA, QFD serta Analisis Regresi linier Berganda	Terminal Calon penumpang Domestik Bandar UdaraJuwata Tarakan
4	Wijanarko	Servqual serta IPA	Terminal Keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh

2.2 Terminal Calon penumpang Bandar Udara

Berikut merupakan definisi dari terminal calon penumpang bandar udara.

1. Berdasarkan Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 bandudara yaitu kawasan di daratan serta/atau perairan pada batas-batas tertentu digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat serta lepas landas, naik turun calon penumpang, bongkar muat barang, serta tempat perpindahan intra serta antarmoda transportasi, dilengkapi pada fasilitas keselamatan serta keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok serta fasilitas penunjang lainnya.

2. Berdasarkan Baserta Standarisasi Nasional (SNI) 03-7046-2004 terminal calon penumpang yaitu semua bentuk bangunan menjadi penghubung sistem transportasi darat serta sistem transportasi udara kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, terjadi pemrosesan calon penumpang datang, berangkat maupun *transit* serta *transfer* serta pemindahan calon penumpang serta bagasi dari serta ke pesawat udara.
3. Mariana (2015) menjelaskan terminal ialah tempat pertemuan dua sistem transportasi dilengkapi pada fasilitas-fasilitas pelayanan serta pemrosesan calon penumpang serta barang, serta administrasi.

2.2.1 Sistem Terminal Calon penumpang

Horojeff (1993) mendefinisikan bahwa sistem terminal calon penumpang merupakan penghubung antara sisi darat pada sisi udara. Sesertagkan sistem terminal sendiri mempunyai tujuan sebagai daerah pertemuan calon penumpang, pemrosesan sesuai pada ketentuan berlaku, selanjutnya dilakukan pemindahan calon penumpang menuju ke pesawat udara serta sebaliknya ketika calon penumpang datang. Terdapat tiga bagian utama bagian utama dalam sistem terminal, bagian-bagian tersebut sebagai berikut.

1. Daerah pertemuan pada jalan masuk di mana calon penumpang berpindah dari cara perjalanan pada jalan masuk ke bagian pemrosesan calon penumpang, sirkulasi, parkir serta naik turunnya calon penumpang di pelataran ialah merupakan kegiatan-kegiatan terjadi di dalam bagian ini.
2. Bagian pemrosesan di mana calon penumpang diproses dalam persiapan demi memulai atau mengakhiri perjalanan udara, kegiatan-kegiatan utama dalam bagian ini ialah penjualan tiket, lapor-masuk bagasi, pengambilan bagasi, pemesanan tempat duduk, pelayanan pengawasan serta keamanan.
3. Pertemuan pada pesawat di mana calon penumpang berpindah dari bagian pemrosesan ke pesawat. Kegiatan-kegiatan terjadi dalam bagian ini meliputi pemindahan muatan ke serta dari pesawat.

Sejumlah fasilitas disediakan demi melaksanakan fungsi-fungsi dari sistem terminal calon penumpang. Fasilitas-fasilitas tersebut disediakan demi setiap bagian disebutkan di atas.

2.3 Jasa

Jasa merupakan aktivitas, kepuasan, atau manfaat ditawarkan demi dijual. Sebagai salah satu bentuk produk, definisi jasa juga dapat secara berbeda-beda. Menurut Wijaya (2011) mendefinisikan jasa atau pelayanan ialah setiap tindakan atau perbuatan dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa dapat berhubungan pada produk fisik maupun tidak.

Pendapat lain sama juga dilontarkan oleh Suma (2003) bahwa jasa ialah sesuatu diproduksi serta dikonsumsi secara bersamaan, sehingga jasa merupakan akibat mampu dirasakan setelah tindakan dilakukan. Ia juga menyatakan bahwa jasa terdiri dari aktivitas kerja sama berupa hubungan sosial antara produsen serta konsumen.

Definisi lain berorientasi pada aspek proses atau aktivitas dikemukakan oleh Tjiptono (2011) jasa terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* biasanya terjadi interaksi antara pelanggan serta karyawan jasa serta atau sumber daya fisik atau barang serta atau system penyedia jasa disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Interaksi antara penyedia jasa serta pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak terlibat mungkin tidak menyadari. Selain itu, dimungkinkan pula ada situasi dimana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung pada perusahaan jasa.

Pada demikian, *output* dari usaha jasa pada dasarnya ialah tidak berwujud. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa merupakan proses atau aktivitas tidak berwujud serta merupakan perbuatan ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

2.4 Kualitas

Menurut Wahyuni (2014) kualitas merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan konsumen. Kualitas seringkali digunakan demi menandakan keunggulan suatu produk barang atau jasa. Pada selalu menciptakan barang sesuai pada kebutuhan pelanggan, maka akan memberikan kepuasan serta menumbuhkan loyalitas pelanggan.

2.4.1 Kualitas Jasa (*Service Quality*)

Menurut Wisniewski serta Donnelly (1996) kualitas jasa ialah tingkat jasa ingin dicapai oleh konsumen dalam hal ini calon penumpang. Kualitas tingkat jasa perlu diukur setidaknya karena 3 alasan, ialah:

1. Hasil pengukuran dapat digunakan demi melaksanakan perbandingan antara sebelum serta sesudah terjadinya perubahan

2. Pengukuran diperlukan demi menemukan letak permasalahan terkait pada kualitas pelayanan
3. Hasil pengukuran mampu dilakukan demi menetapkan standar kualitas pelayanan

Dalam melaksanakan pengukuran kualitas jasa, terdapat tolok ukur-tolok ukur sudah ditentukan. Tolok ukur-tolok ukur tersebut akan diberikan kepada pelanggan demi dinilai. Nilai tersebut merupakan data kuantitas mewakili harapan konsumen serta kualitas kinerja. Agar harapan konsumen terpenuhi, penyedia jasa harus memberikan pelayanan berkualitas. Kualitas mampu diartikan sebagai pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan diberikan serta sesuai pada harapan konsumen. Hal ini berarti kualitas jasa, sebagaimana dirasakan oleh konsumen didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan serta keinginan konsumen serta tanggapan mereka.

Dalam model tersebut terdapat lima kesenjangan (*gap*) dikemukakan Wijaya (2011) menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, ialah:

- a. *Gap* antara harapan konsumen serta persepsi manajemen. Kenyataannya, pihak manajemen perusahaan tidak selalu merasakan atau memahami apa diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana jasa seharusnya didesain serta jasa pendukung/sekunder apa saja diinginkan konsumen.
- b. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen serta spesifikasi kualitas jasa. Kasertagkala manajemen mampu memahami secara tepat apa diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu jelas. Hal ini bisa karena tiga faktor, ialah tidak asertaya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau berlebihan permintaan.
- c. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa serta penyampaian jasa. Ada beberapa penyebab terjadinya *gap* ini. Misalnya, karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, kurang/tidak mampu memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja ditetapkan.
- d. *Gap* antara penyampaian jasa serta komunikasi eksternal. Sering harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklim serta pernyataan atau janji dibuat oleh perusahaan. Risiko dihadapi perusahaan ialah apabila janji diberikan ternyata tidak mampu dipenuhi.
- e. *Gap* antara jasa dirasakan serta jasa diharapkan. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan pada cara berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Service Quality merupakan pemilihan skala ringkas namun memiliki tingkat serta kebenaran cukup tinggi mampu digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti

bagaimana persepsi konsumen serta harapan konsumen akan pelayanan diberikan. Telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan. Konsep Serqual digunakan demi menghitung *gap* antara persepsi serta ekspektasi atau harapan (Wijaya, 2011). Berikut merupakan rumus dari perhitungan *gap*

$$\bar{X}E_i = \frac{\sum E_i}{n} \quad (2-1)$$

Sumber: Wijaya (2011)

$$\bar{X}P_i = \frac{\sum P_i}{n} \quad (2-2)$$

Sumber: Wijaya (2011)

$$G = P \text{ (Perceptions)} - E \text{ (Expectations)} \quad (2-3)$$

Sumber: Wijaya (2011)

Dimana:

G = Kualitas pelayanan

P = Persepsi/kinerja layanan

E = Ekspektasi/harapan pelayanan

$\bar{X}E_i$ = Nilai rata-rata sampel ekspektasi tiap atribut kualitas ke i

$\bar{X}P_i$ = Nilai rata-rata sampel persepsi tiap atribut kualitas ke i

$\sum E_i$ = Total nilai ekspektasi tiap atribut kualitas seluruh responden

$\sum P_i$ = Total nilai persepsi tiap atribut kualitas seluruh responden

n = Jumlah responden

2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa

Tjiptono (2011) mendefinisikan lima dimensi utama berkaitan pada kualitas pelayanan jasa antara lain:

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan pada penampilan fisik fasilitas layanan, perlengkapan, material digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Keandalan (*reliability*), berkaitan pada kemampuan perusahaan demi memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun serta menyampaikan jasanya sesuai pada waktu disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan pada kesediaan serta kemampuan penyedia layanan demi membantu para pelanggan serta merespon permintaan mereka. Membiarkan konsumen menunggu tanpa asertaya sesuatu jelas menyebabkan suatu persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan ketrampilan dibutuhkan demi menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (*emphaty*), berkenaan pada bagaimana perusahaan memahami masalah para pelanggan serta bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan serta memiliki jam operasional nyaman.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Menurut Wisniewski & Donnelly (1996) kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap suatu produk pada cara membandingkan apakah produk diterimanya telah sesuai pada harapannya. Kepuasan juga mampu diartikan sebagai keyakinan muncul setelah membandingkan kenyataan serta harapannya. Bagi konsumen kurang memiliki kemampuan demi membandingkan maka kepuasannya sebenarnya hanya bersifat parsial. Hal ini mampu disebabkan oleh kurangnya pengalaman atau informasi diperoleh konsumen terkait pada produk dibelinya.

Secara umum kepuasan konsumen serta ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari perbedaan antara harapan pada kinerja dirasakan oleh konsumen. Pada kata lain ada dua kemungkinan akan terjadi, ialah:

1. Kinerja dirasakan konsumen lebih besar dari diharapkan, artinya konsumen merasa puas pada kualitas pelayanan diberikan oleh perusahaan.
2. Kinerja dirasakan konsumen lebih kecil dari diharapkan, artinya konsumen tidak puas pada kualitas pelayanan diberikan perusahaan.

2.6 Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis dikenal pula sebagai *quadrant analysis*, merupakan suatu metode analisis kinerja serta kepentingan diperkenalkan oleh Martilla & James (1977). secara umum serta dipergunakan berbagai bisertag kajian karena kemudahan demi diterapkan serta relatif berbiaya rendah, hal ini akan membantu pihak manajemen pada fokus bermanfaat demi memperbaiki strateginya. Karena pada metode ini, para pengambil keputusan dalam suatu perusahaan mampu pada segera menentukan skala prioritas perbaikan strategi diterapkan. Dari hasil penelitian, langsung mampu diketahui atribut-

atribut mana saja, baik segera membutuhkan peningkatan kualitas, harus tetap dipertahankan ataupun harus ditiadakan sebagai wujud efisiensi.

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat performansi serta tingkat kepentingan dalam diagram dua dimensi memudahkan penjelasan data dserta mendapatkan usulan praktis, dimana sumbu X mewakili tingkat performansi sesertagkan sumbu Y mewakili tingkat kepentingan. Interpretasi diagram dilakukan pada cara membagi grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat Gambar 2.2. Berikut penjelasan demi masing-masing kuadran:

1. Kuadran Pertama, “*Concentrate here*” atau “Prioritas Utama” (*high importance & Low performance*)

Merupakan wilayah memuat item-item pada tingkat kepentingan relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai pada harapan pengguna. Item-item masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.

2. Kuadran Kedua, “*Keep Up The good work*” atau “Pertahankan Prestasi” (*high importance & high performance*)

Merupakan wilayah memuat item-item memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi pada tingkat kepuasan relatif tinggi pula. Item masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

3. Kuadran Ketiga, “*Low Priority*” “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Merupakan wilayah memuat item-item pada tingkat kepentingan relatif rendah serta kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa pada tingkat kepuasan relatif rendah. Item masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat dirasakan oleh pengguna.

4. Kuadran Keempat, “*Possible Overkill*” atau “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Merupakan wilayah memuat item-item pada tingkat kepentingan relatif rendah serta dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan pada tingkat kepuasan relatif tinggi. Biaya digunakan demi menunjang item masuk kuadran ini mampu dikurangi agar mampu menghemat biaya pengeluaran.

Sumbu mendatar (X) dalam diagram kartesius memuat nilai rata-rata skor tngkat kinerja (*performance*), sesertagkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor

kepentingan (*importance*). Rumus demi menentukan titik setiap atribut pada diagram kartesius ialah sebagai berikut.

$$\bar{X} = \sum \frac{x_i}{n} \quad \bar{Y} = \sum \frac{y_i}{n} \quad (2-8)$$

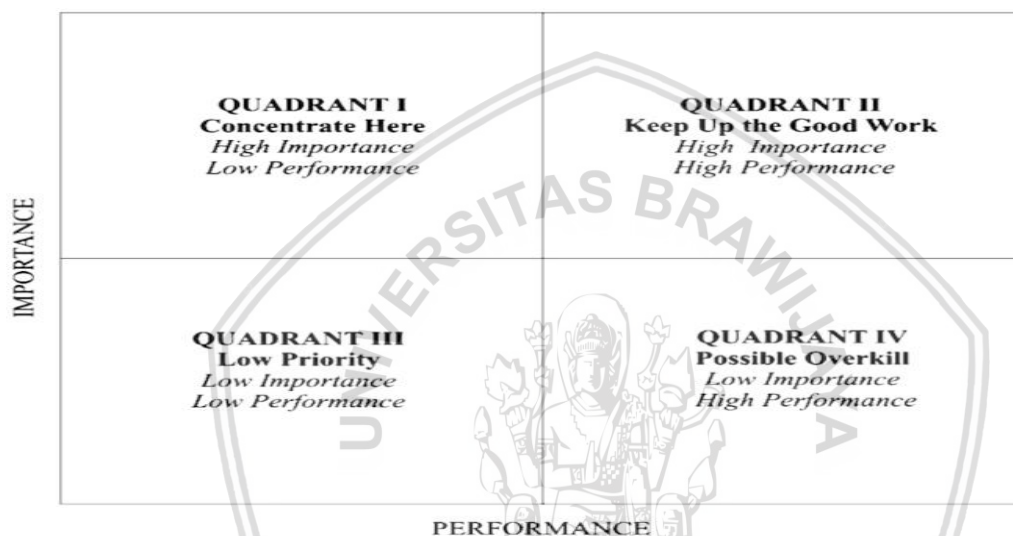
Sumber: Suprpto (2006)

Dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja

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

n = Jumlah responden



Gambar 2.2 Pembagian kuadran *Importance-Performance Analysis*

Sumber: Martilla and James (1977)

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dari seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} ialah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dari seluruh faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus demi mencari garis potong tegak lurus ialah sebagai berikut.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \quad (2-9)$$

Sumber: Suprpto (2006)

Dimana:

K = Banyaknya atribut mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan

2.8 Fishbone Diagram

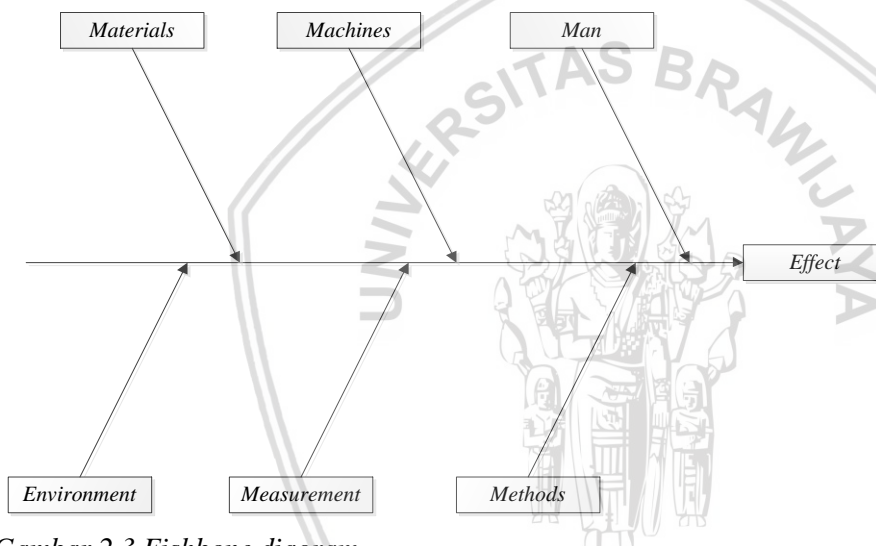
Diagram sebab-akibat atau sering disebut sebagai "diagram tulang ikan" (*fishbone diagram*) atau diagram ishikawa (*ishikawa diagram*), sesuai pada nama Prof. Kaoru

Ishikawa dari Jepang memperkenalkan diagram ini. Diagram sebab-akibat ialah suatu pendekatan terstruktur memungkinkan dilakukan suatu analisis lebih terperinci dalam menemukan penyebab-penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, kesenjangan terjadi. Menurut Nasution (2005) diagram ini mampu digunakan dalam situasi dimana:

1. Terdapat pertemuan diskusi pada menggunakan brainstorming demi mengidentifikasi mengapa suatu masalah terjadi.
2. Diperlukan analisis lebih terperinci terhadap suatu masalah.
3. Terdapat kesulitan demi memisahkan penyebab dari akibat.

Menurut Grant (1993) pembuatan diagram sebab-akibat mampu menggunakan "5M-1E", ialah: *machines, methods, materials, measurement, men/women, and environment*.

Berikut ialah gambar diagram sebab akibat.



Gambar 2.3 Fishbone diagram

Sumber: Grant (1993)

Menurut Gaspersz (1998) pada dasarnya diagram sebab-akibat mampu digunakan demi kebutuhan berikut.

1. Mengidentifikasi akar penyebab dari suatu permasalahan.
2. Mendapatkan ide-ide mampu memberikan solusi demi pemecahan suatu masalah.
3. Membantu dalam pencarian an penyelidikan fakta lebih lanjut.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian ialah tahap harus ditetapkan dahulu sebelum melaksanakan penyelesaian masalah sesertag dibahas. Pada asertaya metodologi penelitian, maka penyusun skripsi akan memiliki alur searah serta sistematis. Selain itu metode penelitian menjadi kerangka dasar berfikir logis bagi pengembangan penelitian ini kearah penarikan kesimpulan secara ilmiah.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, ialah ciri utamanya ialah memberikan penjelasan objektif, komparasi serta evaluasi sebagai bahan pengambilan keputusan bagi berwenang. Tujuan dari penelitian deskriptif ialah mencari penjelasan atas suatu fakta atau kejadian sesertag terjadi, misalnya kondisi atau hubungan ada, pendapat sesertag berkembang, akibat atau efek terjadi. Dalam penelitian ini peneliti memberikan analisis deskriptif mengenai kepuasan hingga rekomendasi demi perusahaan.

3.2 Tempat serta Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di terminal keberangkatan ndar Udara Abdulrachman Saleh Jl. Komodor Udara Abdulrachman Saleh, Kelurahan Pakis, Kecamatan Pakis, Kabupaten , Provinsi Jawa Timur 65154, Indonesia. Waktu pelaksanaan penelitian di mulai pada bulan Februari 2017 sampai pada Mei 2018.

3.3 Sampel

Fraenkel & Wallen (1993) menyatakan bahwa jumlah sampel minimum yaitu 100 demi studi deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini jumlahnya yaitu sebanyak 100 calon penumpang siapa saja secara kebetulan bertemu mampu digunakan sebagai sampel, bila dipansertag calon penumpang kebetulan ditemui telah menggunakan terminal keberangkatan lebih dari 1 kali.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan beberapa metode yaitu observasi langsung, wawancara serta penyebaran kuisioner.

a. Observasi

Observasi berupa pengamatan secara langsung ke objek penelitian demi melihat dari dekat kegiatan diteliti di terminal keberangkatan calon penumpang Banda Abdulrachman Saleh meliputi kondisi fasilitas baik secara kualitas maupun kuantitas.

b. Wawancara

Wawancara ialah suatu cara pengumpulan data digunakan demi memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini melaksanakan wawancara pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) selaku pengelola andar Udara Abdulrachman Saleh .

c. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini telah disebarakan kepada calon penumpang selaku pengguna terminal keberangkatan BUdara Abdulrachman Saleh . berangkat melalui terminal keberangkatan lebih dari 1 kali. Penyebaran angket ini bertujuan demi mendapatkan informasi secara lengkap sesuai kebutuhan pada relative cepat serta akurat. Data kuesioner ini nantinya digunakan demi menilai tingkat kepuasan calon penumpang pada *Service Quality* serta dilanjutkan menggunakan metode IPA demi mendapatkan prioritas perbaikan.

3.5 Prosedur Penelitian

Langkah-langkah penelitian merupakan suatu gambaran sistematika penulisan dijadikan acuan dalam melaksanakan penelitian agar terarah. Tahapan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

3.5.1 Tahap Pendahuluan

Langkah pendahuluan merupakan tahapan awal dari penelitian terdiri dari:

1. Studi Lapangan

Peneliti melaksanakan studi lapangan langsung terhadap terminal keberangkatan Bar Udara Abdulrachman Saleh agar mampu melihat kondisi sebenarnya dari obyek diteliti.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka ialah kegiatan mencari informasi di mampu dari jurnal, skripsi, internet, buku-buku referensi, Peraturan Menteri tentang Bandar Udara, ataupun sumber lain berhubungan pada *Servqual dn Importance Performance Analysis*.

3. Identifikasi Masalah

Merupakan tahapan penelitian dalam memahami permasalahan timbul di terminal keberangkatan Bandar Abdulrachman Saleh.

4. Perumusan Masalah

Setelah masalah mampu diidentifikasi, kemudian diperinci agar memudahkan dalam penyelesaian masalah tersebut sehingga lebih mudah demi menentukan metode digunakan demi penyelesaian masalah telah diidentifikasi sebelumnya.

5. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditetapkan berdasarkan masalah telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan penelitian ditentukan agar penelitian mampu terarah dalam menyelesaikan masalah ada.

3.5.2 Tahap Pengumpulan Data

1. Data Sekunder

Pengumpulan data merupakan suatu proses dilakukan demi memperoleh informasi dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Profil Badar Udara Abdulrachman Saleh
- b. Jumlah pergerakan calon penumpang keberangkatan pertahun
- c. Fasilitas terminal keberangkatan ar Udara Abdulrachman Saleh

2. Data Primer

Data primer diambil dalam penelitian ini ialah kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada calon penumpang dibuat berdasarkan proses keberangkatan calon penumpang serta fasilitas ada terminal keberangkatan Bandar Udara Abhman Saleh . Setelah itu, kuesioner dibagikan kepada calon penumpang di terminal keberangkatan Bdar Udara Abdulracn Saleh pada jumlah 100 responden demi mengetahui tingkat knerja serta harapan dari kualitas pelayanan diberikan.

3.5.3 Tahap Pengolahan Data

1. Menghitung kesenjangan

Pada tahap ini dilakukan perbandingan antara kinerja aktual atribut-atribut layanan pada atribut-atribut layanan diharapkan. Pada cara menghitung nilai rata-rata setiap atribut pertanyaan mewakili dimensi kualitas jasa. Selanjutnya dicari selisih setiap atributnya, ialah selisih antara kinerja pada arapan. Semakin negatif (-) nilai

kesenjangan muncul maka terdapat kesenjangan relatif tinggi antara kinerja serta harapan calon penumpang.

2. *Importance Performance Analysis*

Analisis ini dilakukan demi mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa dianggap penting oleh calon penumpang di Bar Udara ulrachman Saleh serta bagaimana kinerja dirasakan oleh calon penumpang terhadap pelayanan diberikan oleh pengelola. mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa dianggap penting pada cara pengeplotan ke dalam diagram kartesius.

3. Mencari Akar Permasalahan

Setelah dilakukan analisis menggunakan IPA, selanjutnya mencari akar permasalahan setiap atribut ada kuadran 1 menggunakan *fishbone diagram*. Sehingga mampu memudahkan demi melaksanakan perbaikan.

4. Rekomendasi Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan rekomendasi perbaikan berdasarkan acuan sudah di analisis menggunakan *fishbone diagram*.

3.5.4 Analisis serta Pembahasan

Pengolahan data mengenai kepuasan pelanggan pada menggunakan nilai *service quality* (Servqual) serta *Importance performance analysis*, Analisis *swervice quality* (Servqual) digunakan demi mengetahui kesenjangan kinerja calon penumpang, Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan demi mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa dianggap penting oleh calon penumpang di terminal keberangkatan dari Abdulrachman Saleh serta bagaimana. kinerja dirasakan oleh calon penumpang terhadap pelayanan diberikan oleh pihak pengelola. Setelah mengetahui atribut-atribut dianggap kinerja rendah serta harapannya tinggi selanjutnya mencari akar penyebab terjadinya permasalahan tersebut menggunakan *fishbone diagram* hasilnya menjadi acuan dalam rekomendasi perbaikan.

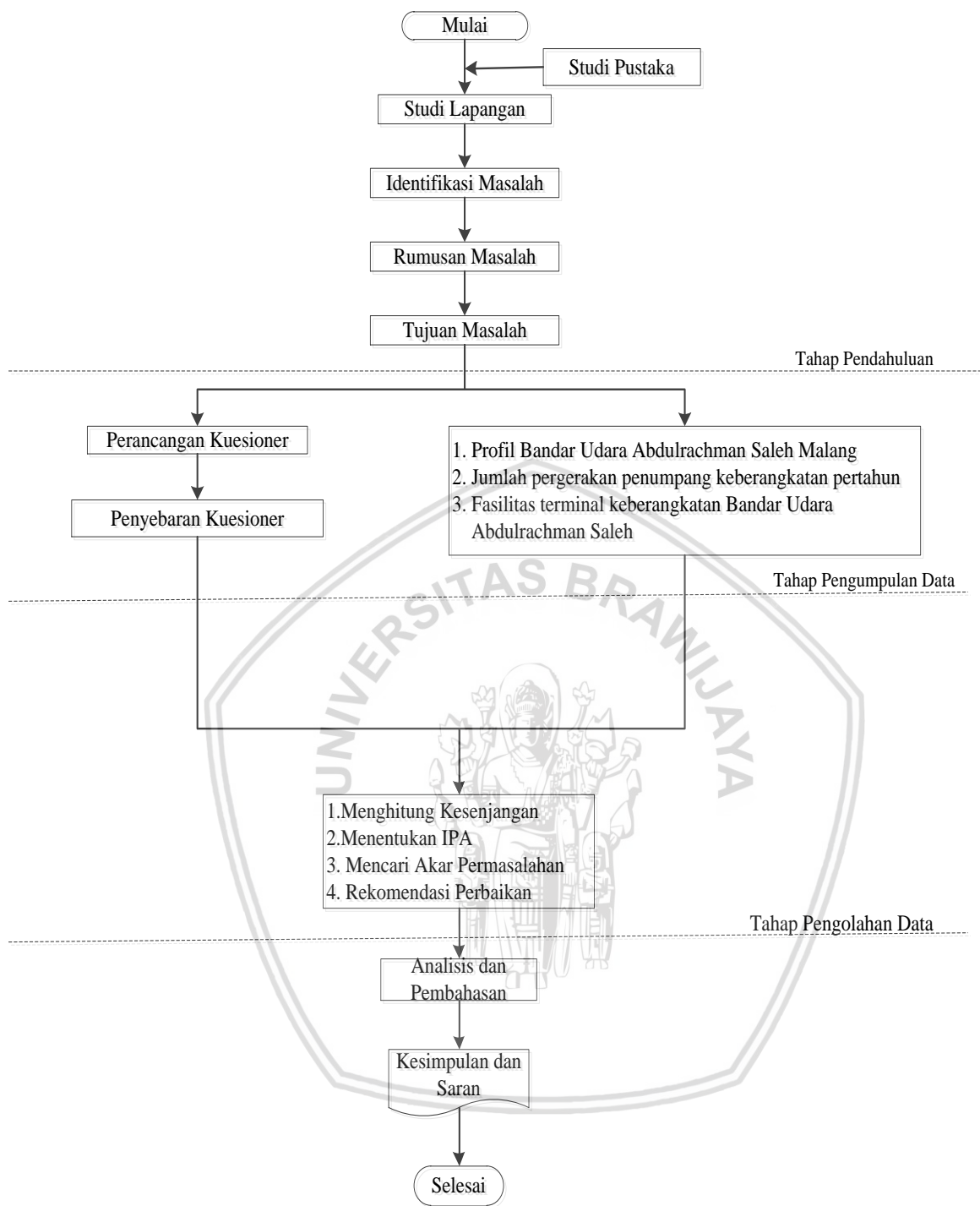
3.5.5 Kesimpulan serta Saran

Dari hasil analisis serta pembahasan tersebut maka selanjutnya mampu diambil kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian ini. Berdasarkan hasil pengambilan kesimpulan maka mampu diberikan beberapa saran bagi pihak pengelola dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada calon penumpang demi melaksanakan penelitian lebih lanjut.

3.6 Diagram Alir Penelitian

Berikut ini ialah langkah-langkah penelitian ditampilkan dalam diagram alir pada Gambar 3.1.





Gambar 3.1 Diagram alir penelitian



BAB IV

HASIL SERTA PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data dilanjutkan pada pengolahan data menggunakan metode telah ditetapkan.

4.1 Gambaran Umum Bandar Udara Abdulrachman Saleh

Berikut ini merupakan gambaran umum dari Bandar Uda Abdulrachman Saleh Mang meliputi sejarah, fasilitas serta proses di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh , alur calon penumpang akan pergi melalui terminal keberangkatan.

4.1.1 Sejarah Bandar Udara Abdulrachman Saleh

Penggunaan persertaa penerbangan sipil pada pangkalan udara TNI Angkatan Udara Abdulrachman Saleh pada tanggal 1 April 1994 ditandai pada diresmikannya pengoperasian pangkalan udara TNI Angkatan Udara Abdulrachman Saleh demi penerbangan komersial oleh Menteri Perhubungan. Pengoperasian ini telah mendapatkan ijin dari TNI Angkatan Udara selaku pemegang otoritas pengelolaan pangkalan udara tersebut.

Demi menunjang kegiatan tersebut, Pemerintah Daerah Jawa Timur pada waktu itu membangun terminal sementara seluas 235 m² diatas tanah milik TNI Angkatan Udara Abdulrachman Saleh . Penerbangan dari Bandar Udara Abd. Saleh ini sempat terhenti saat krisis moneter, namun seiring pada perkembangan penerbangan di Indonesia serta semakin ramainya pelaku bisnis di dunia penerbangan ditandai pada bermunculannya perusahaan penerbangan baru, maka Bupati berkeinginan membuka kembali Bandar Abdulrachman Saleh demi penerbangan komersial. Hal itu dituangkan dalam surat Bupati nomor 050/461/421.113/2003 tanggal 14 April 2003 Gubernur Jawa Timur perihal permohonan pengoperasian angkutan udara melalui Bandar Abdulrachman saleh.

Kemudian Gubernur Jawa Timur merespon keinginan Bupati pada mengirim surat kepada KSAU Nomor 553.2/4263/106/03 tanggal 6 Juni 2003 perihal rencana pengoperasian Bandara Abdulrachman Saleh sebagai dukungan pemerintah Kabupaten dalam pengoperasian Bandara Abd. Saleh

sebagai bandara sipil, maka pada tahun 2004 telah dilaksanakan studi *market* serta rute dari serta ke Bandar Udara Abdulrachman Saleh .

Terminal Bandar Udara Abdulrachman Saleh sebelumnya digabung menjadi satu gedung antara terminal keberangkatan serta kedatangan, kemudian tahun 2014 mulai dikembangkan gedung baru seluas 4500 m² demi digunakan terminal keberangkatan pada 2 lantai.

Bandar Udara Abdulrachman Saleh memiliki waktu operasional 10 jam dikarenakan tidak memiliki fasilitas pencahayaan sesuai standar demi dilakukan operasional malam hari. Jadwal penerbangan pesawat tersaji dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Jadwal Penerbangan Pesawat di Bandar Udara Abdulrachman Saleh

No	Maskapai	Rute	ETD	ETA
1	Wings Air	MLG – BDO	07.25 WIB	09.05 WIB
2	Sriwijaya Air	MLG – CGK	08.40 WIB	10.00 WIB
3	Batik Air	MLG – HLP	10.30 WIB	12.00 WIB
4	Citilink	MLG – HLP	09.25 WIB	10.50 WIB
5	Garuda Indonesia	MLG – CGK	10.55 WIB	12.30 WIB
6	Citilink	MLG – CGK	11.10 WIB	12.45 WIB
7	Sriwijaya Air	MLG- CGK	12.35 WIB	04.05 WIB
8	Garuda Indonesia	MLG – CGK	13.10 WIB	14.40 WIB
9	Wings Air	MLG – DPS	14.20 WIB	16.30 WITA
10	Citilink	MLG – HLP	14.30 WIB	16.05 WIB
11	Batik Air	MLG – HLP	14.45 WIB	16.10 WIB
12	Sriwijaya Air	MLG – CGK	15.20 WIB	16.40 WIB
13	Wings Air	MLG – UPG	16.35 WIB	19.35 WIB

Keterangan:

UPG : Ujung Pansertag/Makassar

DPS : Denpasar Bali

MLG :

ETD : *Estimate Time Departure*

CGK : Cengkareng/Soekarno Hatta Jakarta

ETA : *Estimate Time Arrival*

HLP : Halim Persertaa Kusuma Jakarta

BDO : Bandung

4.1.2 Alur Keberangkatan Calon penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh

Calon penumpang akan pergi melalui terminal keberangkatan memiliki beberapa proses harus dilewati melengkapi dokumen-dokumen dibutuhkan agar calon penumpang mampu naik ke pesawat. Berikut merupakan alur calon penumpang terdapat di lantai 1 serta lantai 2 gedung terminal keberangkatan Bandara Abd. Saleh.

1. Alur keberangkatan calon penumpang di lantai 1

- a. Tiket diperiksa oleh petugas *Avian Security* (AVSEC).
- b. Barang diletakkan di mesin *x-ray* demi dilakukan pemeriksaan keamanan barang



- secara otomatis.
- c. Calon penumpang melewati mesin *Walk Through Metal Detector* (WTMD).
 - d. Apabila calon penumpang membawa barang berkategori *Sertagerous Goods* maka barang diperiksa manual oleh petugas *Avian Security* (AVSEC).
 - e. Melaksanakan *check-in* serta penimbangan barang dilayani oleh petugas maskapai.
 - f. Calon penumpang mendapatkan *boarding-pass* langsung ke lantai 2.
2. Alur keberangkatan calon penumpang di lantai 2
- a. Barang akan dibawa ke *cabin* pesawat diletakkan dimesin *x-ray* demi dilakukana pemeriksaan keamanan barang secara otomatis.
 - b. Calon penumpang melewati mesin *Walk Through Metal Detector* (WTMD).
 - c. Apabila calon penumpang membawa barang berkategori *sertagerous goods* maka barang diperiksa manual oleh petugas *Avian Security* (AVSEC).
 - d. Calon penumpang menunggu jadwal keberangkatan pesawat di ruang tunggu.
 - e. Pemeriksaan *boarding-pass* demi calon penumpang akan naik ke pesawat diperiksa oleh petugas maskapai.
 - f. Calon penumpang naik ke pesawat.

Gambar 4.1 merupakan *flowchart* dari alur calon penumpang akan berangkat melalui terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh dari datang sampai pada naik pesawat.

4.1.3 Fasilitas Terminal Keberangkatan

Terminal keberangkatan memiliki fasilitas kenyamanan serta nilai tambah, berikut penjelasannya.

1. Fasilitas Kenyamanan

Kenyamanan calon penumpang sangat diperhatikan oleh pengelola merupakan faktor pendukung dalam pelayanan. Berikut fasilitas berdampak kenyamanan calon penumpang di lantai 1 serta lantai 2.

- a. *Air Conditioner* (AC)
- b. Penerangan
- c. *trolley*
- d. Informasi dalam bentuk *audio*, *visual*, papan petunjuk serta *counter*
- e. Area toilet memiliki fasilitas toilet duduk, sanitaair, air, sabun, *tissue*, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan

- f. Area ruang tunggu bagi calon penumpang berkebutuhan khusus
2. Fasilitas Pemberi Nilai Tambah

Fasilitas pemberi nilai tambah merupakan fasilitas memberikan kebutuhan tambahan kepada calon penumpang di terminal keberangkatan. Berikut beberapa fasilitas di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh .

- a. Fasilitas belanja
- b. Restoran
- c. ATM
- d. *Wifi*
- e. Musholla
- f. *Nursery*
- g. Ruang merokok
- h. Ruang bermain anak
- i. *Charging station*
- j. *Lounge eksekutif*

4.2 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan pada membagikan kuesioner kepada 100 calon penumpang pergi melalui terminal keberangkatan Bandara Abdulrachman Saleh lebih dari dua kali.

4.2.1 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan hasil diskusi pada pihak pengelola ialah berdasarkan proses serta fasilitas terdapat di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh tersaji dalam Tabel 4.2, kemudian dikategorikan lima dimensi Servqual. Kuesioner dibagikan kepada 100 calon penumpang. Calon penumpang dalam hal ini sudah menggunakan terminal keberangkatan Bandar Udara Abd. Saleh lebih dari dua kali.

Tabel 4.2
Atribut Pertanyaan Kuesioner

Kode	Atribut
Bukti Fisik	
B1	Kondisi suhu di lantai 1 gedung terminal keberangkatan
B2	Kondisi pencahayaan di lantai 1 gedung terminal keberangkatan
B3	Kemudahan pengangkutan barang menggunakan <i>trolley</i>
B4	Lantai gedung di lantai 1 keberangkatan bersih
B5	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> di lantai 1 informatif
B6	Informasi di lantai 1 dalam bentuk visual (layar LCD) informatif

Kode	Atribut
B7	Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 informatif
B8	Letak <i>counter information</i> mudah ditemukan calon penumpang
B9	Area toilet di lantai 1 bersih
B10	Terdapat fasilitas toilet di lantai 1 meliputi toilet duduk, sanita air, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, serta pengharum ruangan.
B11	Ruang tunggu bagi calon penumpang berkebutuhan khusus berfungsi pada baik
B12	Toilet bagi calon penumpang berkebutuhan khusus memiliki <i>tools</i> khusus
B13	Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan
B14	Kondisi pencahayaan di lantai 2 gedung terminal keberangkatan
B15	Lantai gedung di lantai 2 keberangkatan bersih
B16	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> di lantai 2 informative
B17	Informasi di lantai 2 dalam bentuk visual (layar LCD) informatif
B18	Papan petunjuk fasilitas di lantai 2 informatif
B19	Area toilet lantai 2 bersih
B20	Terdapat fasilitas toilet di lantai 2 meliputi toilet duduk, sanitaair, air, sabun, tissue, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan
B21	Fasilitas belanja di lantai 1 memadai untuk kebutuhan calon penumpang
B22	Restoran di lantai 1 memadai untuk kebutuhan calon penumpang
B23	Jenis ATM terdiri dari berbagai Bank
B24	Kondisi akses internet/ <i>wifi</i> gratis di gedung lantai 1
B25	Kondisi akses internet/ <i>wifi</i> gratis di ruang tunggu keberangkatan
B26	Musholla memiliki fasilitas lengkap (sarung, mukenah, sajadah)
B27	Ruangan khusus bagi ibu menyusui lengkap (tempat tidur bayi, meja untuk membuat susu)
B28	Fasilitas belanja di lantai 2 memadai untuk kebutuhan calon penumpang
B29	Restoran di lantai 2 memadai untuk kebutuhan calon penumpang
B30	Ruang merokok lengkap (exhaust, asbak, tempat buang puntung rokok)
B31	Fasilitas bermain anak edukatif
B32	<i>Charging station</i> berfungsi pada baik
B33	<i>Lounge executive</i> memadai untuk kebutuhan calon penumpang
Keandalan	
K1	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan 1 mampu memberikan informasi secara akurat
K2	Petugas <i>check-in</i> mampu memberikan informasi secara akurat
K3	Sistem <i>check-in</i> bebas kesalahan
K4	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan 2 mampu memberikan informasi secara akurat
Daya Tanggap	
D1	Kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung
D2	Kecepatan waktu pelayanan petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan masuk ruang <i>check-in</i>
D3	Kecepatan waktu pelayanan <i>check-in</i>
D4	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu
Jaminan	
J1	Keamanan di dalam gedung terminal keberangkatan
Empati	
E1	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan pertama tanggap dalam membantu calon penumpang
E2	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan pertama bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan
E3	Petugas <i>check-in</i> tanggap dalam membantu calon penumpang
E4	Petugas <i>check-in</i> bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat

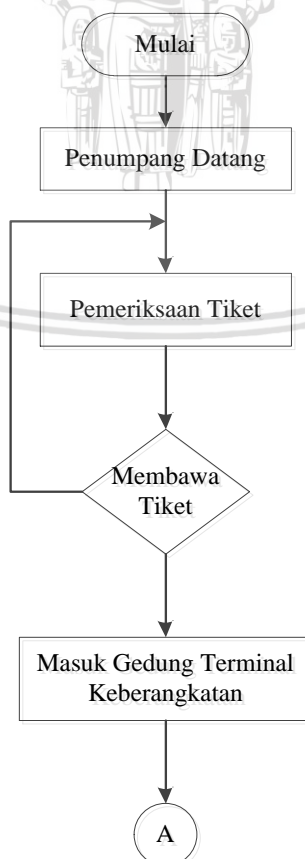
Kode	Atribut
	memberikan pelayanan
E5	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan kedua tangga dalam membantu calon penumpang
E6	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan kedua bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan

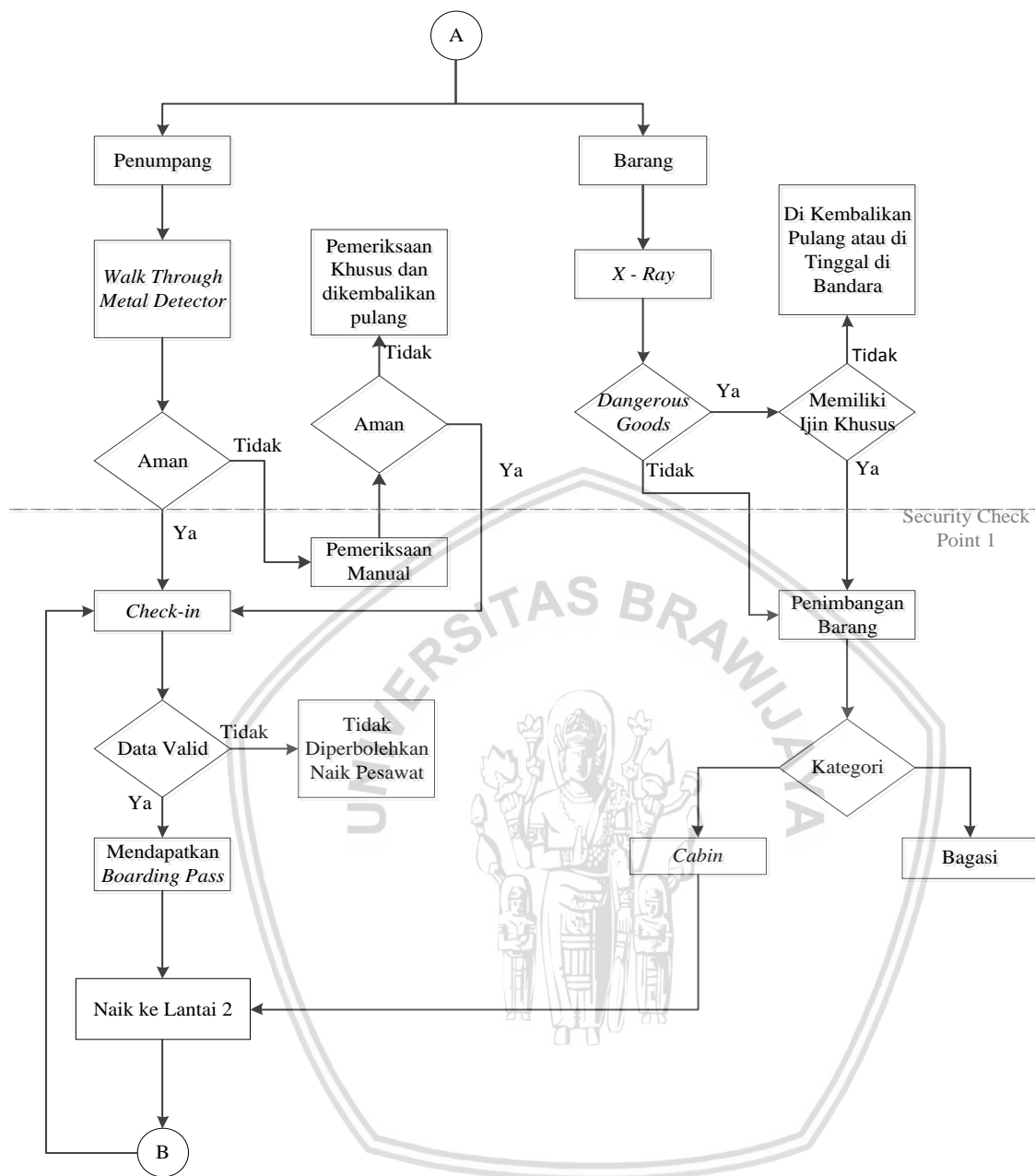
Kuesioner pada Tabel 4.2 didapatkan dari diskusi pada pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) selaku pihak manajemen kemudian dirincikan seperti Tabel 4.3 diurutkan setiap proses an berdasarkan tiap rantai agar kuesioner mudah di pahami oleh responden.

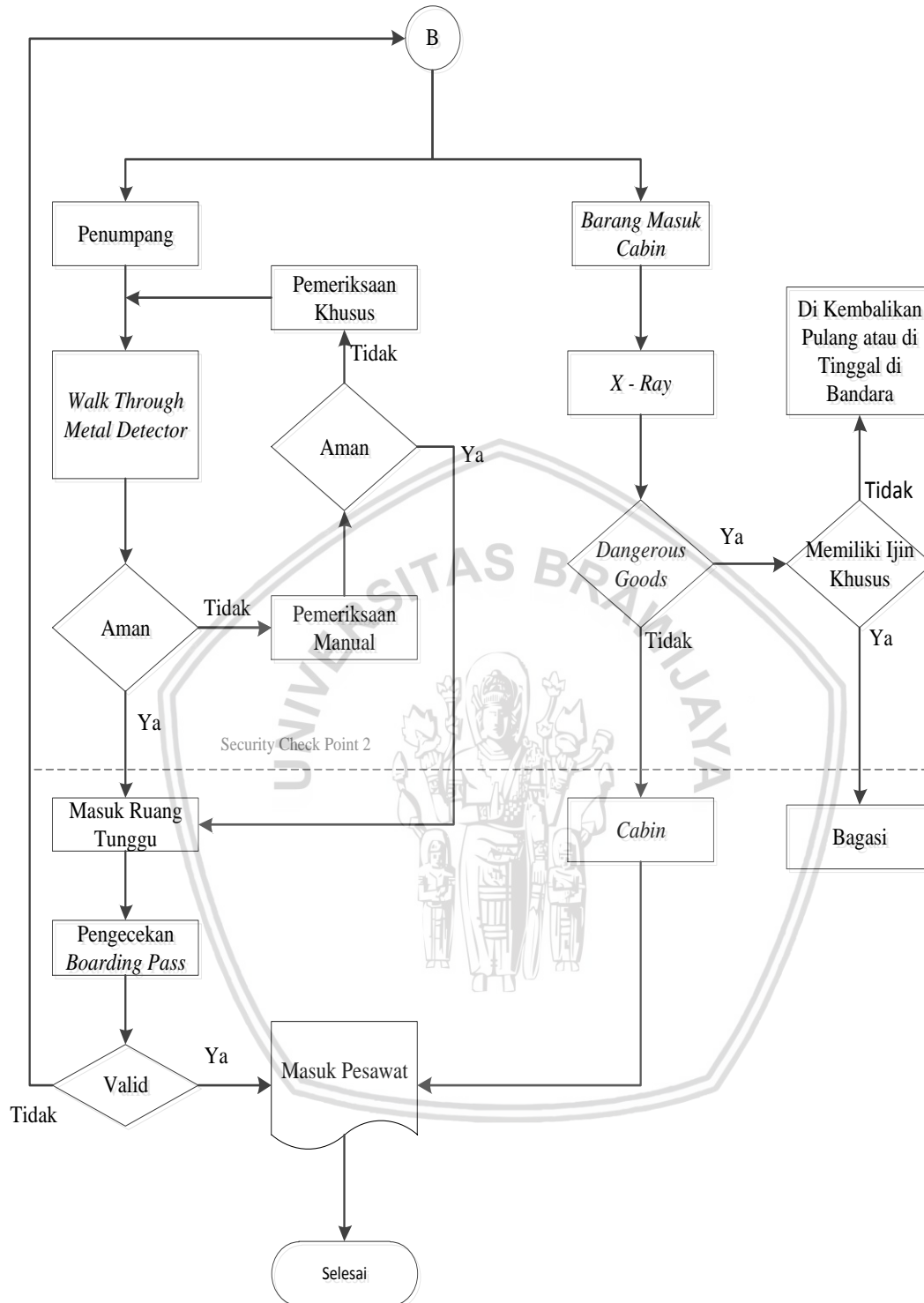
Tabel 4.3
Penyusunan Kuesioner

Kode	Atribut Pertanyaan Pelayanan Calon penumpang
Pelayanan di Lantai 1	
Area Pemeriksaan Tiket	
D1	Kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung
Area Pemeriksaan Pertama	
D2	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang <i>check-in</i>
K1	Petugas mampu memberikan informasi secara akurat
E1	Petugas taggap dalam membantu calon penumpang
E2	Petugas bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan
Area Check-in	
D3	Kecepatan waktu pelayanan <i>check-in</i>
K2	Petugas mampu memberikan informasi secara akurat
K3	Sistem bebas kesalahan
E3	Petugas tanggap dalam membantu calon penumpang
E4	Petugas bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan
Area Gedung Lantai 1	
J1	Keamanan di dalam gedung terminal keberangkatan
B1	Kondisi suhu di dalam gedung terminal keberangkatan
B2	Kondisi pencahayaan di dalam gedung terminal keberangkatan
B3	Kemudahan pengangkutan barang menggunakan <i>trolley</i>
B4	Lantai gedung keberangkatan bersih
B5	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> informatif
B6	Informasi dalam bentuk visual (layar LCD) informatif
B7	Papan petunjuk fasilitas informative
B8	Letak <i>counter information</i> mudah di temukan
B21	Fasilitas belanja memadai untuk kebutuhan calon penumpang
B22	Restoran memadai untuk kebutuhan calon penumpang
B23	Fasilitas ATM terdiri dari berbagai Bank
B24	Kondisi akses internet/ <i>wifi</i> gratis di seluruh gedung
Area Ruang Tunggu Berkebutuhan Khusus	
B11	Ruang tunggu bagi calon penumpang berkebutuhan khusus berfungsi pada baik
B12	Toilet bagi calon penumpang berkebutuhan khusus memiliki <i>tools</i> khusus
Area Toilet	
B9	Area toilet bersih
B10	Terdapat fasilitas toilet meliputi toilet duduk, sanitaair, air, sabun, <i>tissue</i> , pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan
Pelayanan di Lantai 2	
B13	Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan

Kode	Atribut Pertanyaan Pelayanan Calon penumpang
B14	Kondisi pencahayaan di dalam gedung terminal keberangkatan
B15	Lantai gedung keberangkatan bersih
B16	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> di lantai 2 informatif
B17	Informasi dalam bentuk visual (layar LCD) informatif
B18	Papan petunjuk fasilitas informatif
B25	Kondisi akses internet/ <i>wifi</i> gratis di ruang tunggu keberangkatan
B26	Musholla memiliki fasilitas lengkap (sarung, mukenah, sajadah)
B27	Ruangan khusus bagi ibu menyusui lengkap (tempat tidur bayi, meja untuk membuat susu)
B28	Fasilitas belanja memadai untuk kebutuhan calon penumpang
B29	Restoran memadai untuk kebutuhan calon penumpang
B30	Ruangan merokok lengkap (exhaust, asbak, tempat buang puntung rokok)
B31	Fasilitas bermain anak aman
B32	<i>Charging station</i> berfungsi pada baik
B33	<i>Lounge executive</i> memadai untuk kebutuhan calon penumpang
Area Pemeriksaan Masuk Ruang Tunggu	
D4	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu
K4	Petugas mampu memberikan informasi secara akurat
E5	Petugas tanggap dalam membantu calon penumpang
E6	Petugas bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan
Area Toilet	
B19	Area toilet bersih
B20	Terdapat fasilitas toilet meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan.







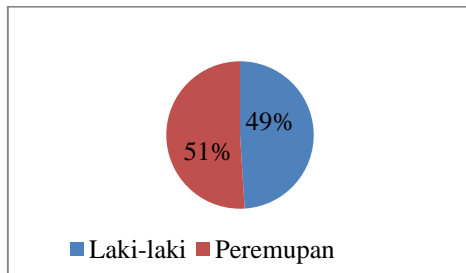
Gambar 4.1 Alur keberangkatan calon penumpang

4.2.2 Karakteristik Responden

Berikut merupakan penjelasan dari karakteristik responden.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data tentang jenis kelamin laki-laki serta perempuan ditunjukkan pada Gambar 4.2.

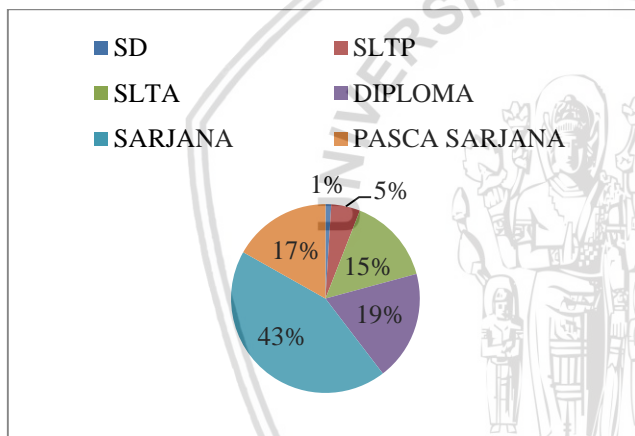


Gambar 4.2 Persentase jenis kelamin responden

Berdasarkan Gambar 4.2 bahwa responden terbanyak ialah berjenis kelamin perempuan pada persentase 51% serta laki-laki 49%.

2. Pendidikan

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data tentang pendidikan akhir responden ditunjukkan Gambar 4.3.

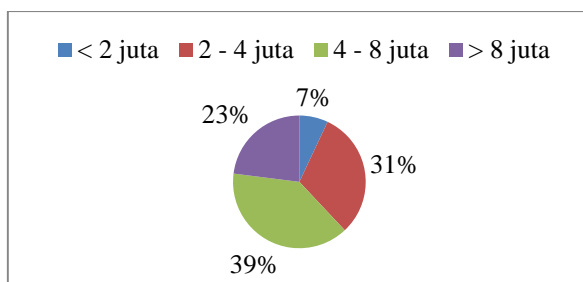


Gambar 4.3 Persentase pendidikan akhir responden

Berdasarkan Gambar 4.3 klasifikasi pendidikan akhir responden tertinggi ialah Sarjana berjumlah 43 responden serta terendah ialah Sekolah Dasar berjumlah 1 responden.

3. Penghasilan

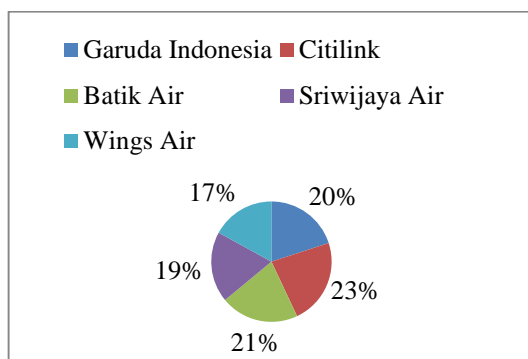
Berdasarkan Gambar 4.4 klasifikasi penghasilan responden tertinggi ialah 39% pada penghasilan 4-8 juta dn terendah ialah 7% pada penghasilan < 2 juta.



Gambar 4.4 Persentase penghasilan responden

4. Maskapai

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data tentang maskapai digunakan responden ditunjukkan pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Persentase maskapai responden

Responden di ambil dalam penelitian ini menggunakan maskapai Garuda Indonesia, Batik Air, Citilink, Sriwijaya Air, serta Wings Air.

4.3 Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data dilakukan perhitungan *service quality* ialah menghitung *gap* antara kinerja pada harapan, kemudian dilakukan pengujian *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan.

4.3.1 Service Quality

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data dimulai pada perhitungan nilai berdasarkan dimensi *service quality* di setiap atribut pertanyaan. Bagian ini akan dijelaskan mengenai perhitungan *gap* serta analisis kepuasan calon penumpang akan pergi melalui terminal keberangkatan Bandara Abdulrachman Saeh . Berikut merupakan contoh perhitungan *gap* dari atribut B1.

$$\text{Kinerja} = \frac{5+4+4+4+\dots+4}{100} = 3,78$$

$$\text{Harapan} = \frac{4+4+5+5+\dots+4}{100} = 4,22$$

$$\text{Gap} = 3,78 - 4,22 = - 0,44$$

Tabel 4.4

Perhitungan *Gap* Dimensi Bukti Fisik

Kode	Kinerja	Harapan	Gap	Kode	Kinerja	Harapan	Gap
B1	3,78	4,22	-0,44	B18	4,03	4,26	-0,23
B2	3,77	4,13	-0,36	B19	3,77	4,27	-0,5
B3	3,77	4,12	-0,35	B20	3,85	4,31	-0,46
B4	3,96	4,38	-0,42	B21	3,8	4,16	-0,36
B5	3,67	4,36	-0,69	B22	3,66	4,05	-0,39
B6	3,61	4,22	-0,61	B23	3,79	4,05	-0,26
B7	3,71	4,26	-0,55	B24	3,69	4,08	-0,39

B8	3,85	4,2	-0,35	B25	3,81	4,28	-0,47
B9	3,73	4,31	-0,58	B26	3,93	4,22	-0,29
B10	4,01	4,29	-0,28	B27	3,68	4,2	-0,52
B11	3,76	4,14	-0,38	B28	3,7	4,17	-0,47
B12	3,79	4,24	-0,45	B29	3,75	4,1	-0,35
B13	3,72	4,37	-0,65	B30	3,71	4,17	-0,46
B14	3,95	4,35	-0,4	B31	4	4,16	-0,16
B15	3,9	4,37	-0,47	B32	3,96	4,31	-0,35
B16	3,91	4,29	-0,38	B33	4	4,11	-0,11
B17	3,86	4,27	-0,41	Rata-rata			-0,4103

Berdasarkan Tabel 4.4 mampu disimpulkan bahwa nilai *gap* terbesar dimensi bukti fisik ialah atribut B5 ialah penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 informatif pada nilai sebesar 0,69.

Tabel 4.5

Perhitungan *Gap* Dimensi Keandalan

Kode	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
K1	3,93	4,33	-0,4
K2	4,08	4,34	-0,26
K3	3,8	4,31	-0,51
K4	3,88	4,31	-0,43
Rata-rata			-0,4

Pada dimensi keandalan Tabel 4.5 memiliki nilai *gap* terbesar ialah atribut K3 ialah sistem bebas kesalahan, pada nilai *gp* sebesar 0,51.

Tabel 4.6

Perhitungan *Gap* Dimensi Daya Tanggap

Kode	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
D1	3,87	4,43	-0,56
D2	3,9	4,21	-0,31
D3	3,81	4,25	-0,44
D4	3,97	4,3	-0,33
Rata-rata			-0,41

gap terbesar pada dimensi daya tanggap Tabel 4.6 ialah atribut D1 ialah Kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung pada nilai *gap* sebesar 0,56.

Tabel 4.7

Perhitungan *Gap* Dimensi Jaminan

Kode	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
J1	3,99	4,32	-0,33

Pada Tabel 4.7 dimensi jaminan hanya memiliki satu atribut ialah keamanan didalam gedung terminal keberangkatan memiliki nilai *gap* -0,33.

Tabel 4.8
Perhitungan *Gap* Dimensi Empati

Kode	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
E1	3,85	4,21	-0,36
E2	3,99	4,34	-0,35
E3	3,95	4,29	-0,34
E4	3,96	4,28	-0,32
E5	3,88	4,39	-0,51
E6	3,94	4,29	-0,35
Rata-rata			-0,3717

Dimensi empati seperti Tabel 4.8 memiliki *gap* terbesar pada atribut E5 ialah petugas tanggap dalam membantu calon penumpang pada *gap* sebesar 0,51.

Tabel 4.9
Perhitungan *Gap* Setiap Dimensi

Dimensi	<i>Gap</i>
Bukti Fisik	-0,4103
Keandalan	-0,4
Daya Tanggap	-0,41
Jaminan	-0,33
Empati	-0,3717
Rata-rata	-0,3844

Pada Tabel 4.9 merupakan *.gap* setiap dimensi Servqual, memiliki *.gap* terbesar ialah dimensi bukti fisik ialah -4,103. Rata-rata *gap* pada kelima dimensi ialah -0,3844. Setelah diketahui seluruh *gap* setiap atribut serta kelima dimensi, maka selanjutnya mengetahui tingkat kepuasan pelanggan masing-masing dimensi pada melaksanakan interpolasi untuk mengkonversi nilai *gap* menjadi tingkat kepuasan. Berikut merupakan persamaan interpolasi *gap* ke tingkat kepuasan.

$$\frac{x - x_1}{x_2 - x_1} = \frac{y - y_1}{y_2 - y_1}$$

$$(x_2 - x_1)(y - y_1) = (x - x_1)(y_2 - y_1)$$

$$(y - y_1) = \frac{(x - x_1)}{(x_2 - x_1)}(y_2 - y_1)$$

$$y = y_1 + \frac{(x - x_1)}{(x_2 - x_1)}(y_2 - y_1)$$

Keterangan:

- y = Tingkat kepuasan
- y₁ = Tingkat kepuasan terendah
- y₂ = Tingkat kepuasan tertinggi
- x = Nilai *gap*
- x₁ = Nilai *gap* negatif terbesar

x_2 = Nilai *gap* positif terbesar

Nilai negatif terbesar dari *gap* diperoleh apabila nilai kinerja minimal ialah bernilai 1 serta nilai harapan maksimal ialah bernilai 5, sehingga nilai *gap* negatif terbesar ialah $(1-5) = -4$. Nilai positif terbesar dari *gap* diperoleh apabila nilai kinerja maksimal ialah bernilai 5 serta nilai harapan minimal ialah bernilai 1, Sehingga *gap* positif terbesar ialah $(5-1) = 4$. Apabila nilai *gap* dikonversikan menjadi tingkat kepuasan pada skala 1 demi menunjukkan sangat tidak puas serta skala 5 demi menunjukkan sangat puas, maka mampu mempergunakan interpolasi seperti persamaan diatas. Berikut ini merupakan contoh perhitungan dari tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik.

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan (y)} &= y_1 + \frac{x-x_1}{x_2-x_1} (y_2-y_1) \\ &= 1 + \frac{-0,4127-(-4)}{4-(-4)} (5-1) \\ &= 1 + 1,79 = 2,794 \end{aligned}$$

Tabel 4.10
Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi Servqual

No	Dimensi	Tingkat Kepuasan	Target Kepuasan
1	Bukti Fisik	2,7948	5
2	Keandalan	2,80	5
3	Daya Tanggap	2,795	5
4	Jaminan	2,835	5
5	Empati	2,8142	5
Rata-rata Seluruhan Atribut		2,8078	5

Berdasarkan Tabel 4.10 mampu dilihat bahwa tingkat kepuasan dimensi bukti fisik memiliki nilai 2,7948, dimensi keandalan bernilai 2,80, dimensi daya tanggap bernilai 2,795, dimensi jaminan bernilai 2,835, dimensi empati bernilai 2,8142 serta tingkat rata-rata kepuasan seluruh dimensi bernilai 2,8078.

Berdasarkan hasil tersebut mampu disimpulkan bahwa tingkat kepuasan calon penumpang akan pergi melalui departure terminal Bandara Abdulrahman Saleh masih berada di bawah target kepuasan bernilai 5, ialah bernilai 2,8078. Sehingga perlu asertaya tindak lanjut dari pihak pengelola Bandar Udara agar kepuasan calon penumpang mampu bertambah sesuai pada harapan calon penumpang. Maka dari itu perlu dilanjutkan pada pengujian *Importance Perfoemance Analysis* demi mengetahui prioritas perbaikan di departure departemen Bandar Udara Abdulrachman Saleh .

4.3.2 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Setelah diketahui tingkat kepuasan selanjutnya dilakukan analisis *Importance Performance Analysis*. Analisis ini digunakan demi mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan di *depature terminal* Bandar Udara menjadi prioritas perbaikan. Selain itu, mampu digunakan demi memperoleh faktor-faktor berpengaruh pada hasil diperoleh dimensi *Servqual*. Tabel 4.11 berikut ialah hasil rata-rata kinerja serta harapan calon penumpang digunakan demi membuat diagram kartesius.

Tabel 4.11

Data Kinerja serta Harapan Calon penumpang

Kode	Atribut Layanan	Kinerja	Harapan
B1	Kondisi suhu di lantai 1 gedung terminal keberangkatan	3.78	4,22
B2	Kondisi pencahayaan di lantai 1 gedung terminal keberangkatan	3.77	4,13
B3	Kemudahan pengangkutan barang menggunakan <i>trolley</i>	3.77	4,12
B4	Lantai gedung di lantai 1 keberangkatan bersih	3.96	4,38
B5	Penyampaian informasi dalam bentuk audio di lantai 1 informative	3.67	4,36
B6	Informasi di lantai 1 dalam bentuk visual (layar LCD) informatif	3.61	4,22
B7	Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 informatif	3.71	4,26
B8	Letak <i>counter information</i> mudah di temukan	3.85	4,2
B9	Area toilet di lantai 1 bersih	3.73	4,31
B10	Terdapat fasilitas toilet di lantai 1 meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, <i>tissue</i> , pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan	4.01	4,29
B11	Ruang tunggu bagi calon penumpang berkebutuhan khusus berfungsi pada baik	3.76	4,14
B12	Toilet bagi calon penumpang berkebutuhan khusus memiliki <i>tools</i> khusus	3.79	4,24
B13	Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan	3,72	4,37
B14	Kondisi pencahayaan di lantai 2 gedung terminal keberangkatan	3.95	4,35
B15	Lantai gedung di lantai 2 keberangkatan bersih	3.9	4,37
B16	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> informatif	3.91	4,29
B17	Informasi dalam bentuk visual (layar LCD) informatif	3.86	4,27
B18	Papan petunjuk fasilitas di lantai 2 informatif	4.03	4,26
B19	Area toilet lantai 2 bersih	3.77	4,27
B20	Terdapat fasilitas toilet di lantai 2 meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, <i>tissue</i> , pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan.	3.85	4,31
B21	Fasilitas belanja di lantai 1 memadai untuk kebutuhan calon penumpang	3.8	4,16
B22	Restoran di lantai 1 memadai demi kebutuhan calon penumpang	3.66	4,05
B23	Fasilitas ATM terdiri dari berbagai Bank	3.79	4,05
B24	Kondisi akses internet/ WIFI gratis di seluruh gedung lantai 1	3.69	4,08
B25	Kondisi akses internet/ WIFI gratis di ruang tunggu keberangkatan	3.81	4,28
B26	Musholla memiliki fasilitas lengkap (sarung, mukenah, sajadah)	3.93	4,22
B27	Ruangan khusus bagi ibu menyusui lengkap (tempat tidur bayi, meja demi membuat susu)	3.68	4,2
B28	Fasilitas belanja di lantai 2 memadai demi kebutuhan calon penumpang	3.7	4,17

Kode	Atribut Layanan	Kinerja	Harapan
B29	Restoran di lantai 2 memadai demi kebutuhan calon penumpang	3.75	4,1
B30	Ruangan merokok lengkap (exhaust, asbak, tempat buang puntung rokok)	3.71	4,17
B31	Fasilitas bermain anak edukatif	4	4,16
B32	<i>Charging station</i> berfungsi pada baik	3.96	4,31
B33	<i>Lounge executive</i> memadai demi kebutuhan calon penumpang	4	4,11
K1	Petugas AVSEC di pemeriksaan 1 mampu memberikan informasi secara akurat	3.93	4,33
K2	Petugas <i>check-in</i> mampu memberikan informasi secara akurat	4.08	4,34
K3	Sistem <i>check-in</i> bebas kesalahan	3.8	4,31
K4	Petugas AVSEC mampu memberikan informasi secara akurat	3.88	4,31
D1	Kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung	3.87	4,33
D2	Kecepatan waktu pelayanan petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan masuk ruang <i>check-in</i>	3.9	4,34
D3	Kecepatan waktu pelayanan <i>check-in</i>	3.81	4,31
D4	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu	3.97	4,31
J1	Keamanan di dalam gedung terminal keberangkatan	3.99	4,32
E1	Petugas AVSEC di pemeriksaan 1 tanggap dalam membantu calon penumpang	3.85	4,21
E2	Petugas AVSEC di pemeriksaan ke 1 bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan	3.99	4,34
E3	Petugas <i>check-in</i> tanggap dalam membantu calon penumpang	3.95	4,29
E4	Petugas <i>check-in</i> bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan	3.96	4,28
E5	Petugas AVSEC di pemeriksaan ke 2 tanggap dalam membantu calon penumpang	3.88	4,39
E6	Petugas AVSEC di pemeriksaan ke 2 bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan	3,94	4,29

Langkah pertama demi membuat diagram kartesius ialah menentukan batas kuadran sumbu (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor seluruh atribut tingkat kinerja serta \bar{Y} ialah rata-rata dari rata-rata skor seluruh atribut tingkat harapan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut merupakan perhitungan demi mencari batas kuadran titik sumbu \bar{X} serta \bar{Y} .

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} & \bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \\ &= \frac{384,75}{100} & &= \frac{425}{100} \\ &= 3,847 & &= 4,25\end{aligned}$$

Keterangan:

K = Jumlah responden

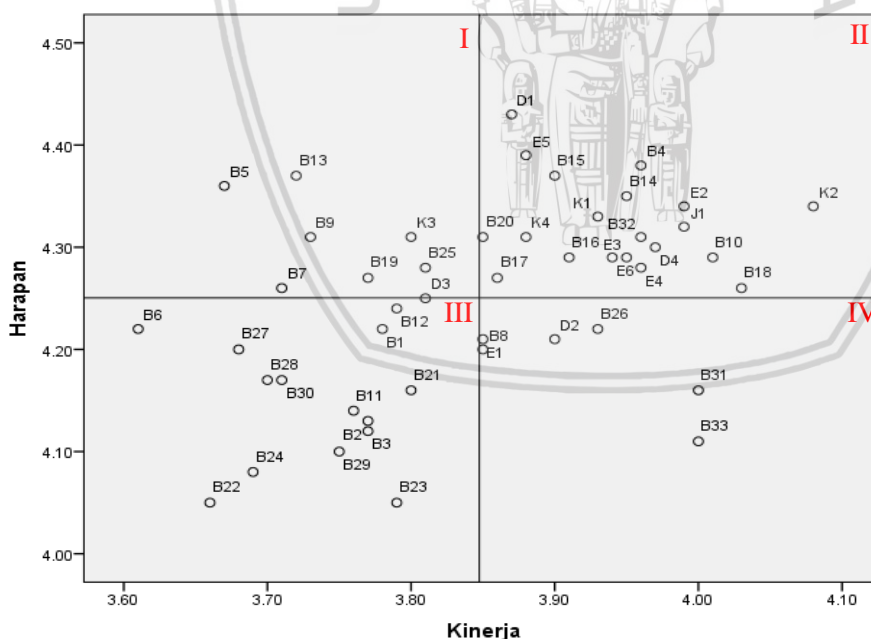
\bar{X} = Rata-rata seluruh jawaban kuesioner tingkat kinerja

\bar{Y} = Rata-rata seluruh jawaban kuesioner tingkat harapan

Setelah didapatkan batas kuadran titik sumbu X serta Y, selanjutnya dilakukan pengeplotan pada diagram kartesius. Cara pengeplotan ke diagram kartesius ialah pada menghitung rata-rata jumlah jawaban kuesioner setiap item knerja serta harapan. Berikut merupakan tabel koordinat serta diagram kartesius demi menentukan prioritas perbaikan.

Tabel 4.12
Titik Koordinat Item Pada Diagram Kartesius

Kode	\bar{X}	\bar{Y}	Kode	\bar{X}	\bar{Y}	Kode	\bar{X}	\bar{Y}
B1	3,78	4,22	B17	3,86	4,27	K1	3,93	4,33
B2	3,77	4,13	B18	4,03	4,26	K2	4,08	4,34
B3	3,77	4,12	B19	3,77	4,27	K3	3,8	4,31
B4	3,96	4,38	B30	3,71	4,17	K4	3,88	4,31
B5	3,67	4,36	B31	4	4,16	D1	3,87	4,43
B6	3,61	4,22	B32	3,96	4,31	D2	3,9	4,21
B7	3,71	4,26	B33	4	4,11	D3	3,81	4,25
B8	3,85	4,2	B21	3,8	4,16	D4	3,97	4,3
B9	3,73	4,31	B22	3,66	4,05	J1	3,99	4,32
B10	4,01	4,29	B23	3,79	4,05	E1	3,85	4,21
B11	3,76	4,14	B24	3,69	4,08	E2	3,99	4,34
B12	3,79	4,24	B25	3,81	4,28	E3	3,95	4,29
B13	3,72	4,37	B26	3,93	4,22	E4	3,96	4,28
B14	3,95	4,35	B27	3,68	4,2	E5	3,88	4,39
B15	3,9	4,37	B28	3,7	4,17	E6	3,94	4,29
B16	3,91	4,29	B29	3,75	4,1			



Gambar 4.6 Diagram kartesius

Berdasarkan Gambar 4.6 diagram kartesius di atas mampu diketahui bahwa terdapat empat kuadran, ialah kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, serta kuadran 4. Berikut penjelasan dari masing-masing kuadran.

1. Kuadran 1

Kuadran 1 memuat atribut-atribut dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai pada diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Pada kuadran ini pihak pengelola harus melaksanakan perbaikan agar kepuasan calon penumpang mampu meningkat. Atribut termasuk dalam kuadran ini ialah penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 (B5), papan petunjuk fasilitas di lantai 1 (B9), area toilet di lantai 1 (B7), kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan (B13), area toilet lantai 2 (B19), akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu (B25), sistem *check-in* (K3).

2. Kuadran II

Merupakan wilayah memuat tingkat kinerja relatif tinggi serta tingkat kepuasan relatif tinggi pula. Atribut masuk dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan calon penumpang sehingga harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata calon penumpang. Atribut termasuk dalam kuadran ini yaitu area gedung di lantai 1 keberangkatan bersih (B4), terdapat fasilitas toilet meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan (B10), kondisi pencahayaan di lantai 2 gedung terminal keberangkatan (B14), area gedung di lantai 2 keberangkatan bersih (B15), penyampaian informasi di lantai 2 dalam bentuk *audio* informatif (B16), papan petunjuk fasilitas di lantai 2 informatif (B18), terdapat fasilitas toilet di lantai 2 meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan (B20), *charging station* berfungsi pada baik (B32), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan 1 mampu memberikan informasi secara akurat (K1), petugas *check-in* mampu memberikan informasi secara akurat (K2), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan 2 mampu memberikan informasi secara akurat (K4), kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat masuk gedung (D1), kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu (D4), keamanan di dalam gedung terminal keberangkatan (J1), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan pertama bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan (E2), petugas *check-in* tanggap dalam membantu calon penumpang (E3), petugas *check-in* bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan (E4), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan kedua tanggap dalam membantu calon penumpang (E5), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan kedua bersikap adil (tidak membedakan setiap calon penumpang) saat memberikan pelayanan (E6).

3. Kuadran III

Kuadran 3 merupakan wilayah memuat atribut-atribut dianggap kurang penting oleh calon penumpang serta kenyataannya kerjanya juga kurang memuaskan. Atribut termasuk dalam kuadran ini ialah kondisi suhu di lantai 1 gedung terminal keberangkatan (B1), kemudahan pengangkutan barang menggunakan *trolley* (B3), informasi di lantai 1 dalam bentuk visual (layar LCD) informatif (B6), kondisi pencahayaan di lantai 1 gedung terminal keberangkatan (B2), ruang tunggu bagi calon penumpang berkebutuhan khusus berfungsi pada baik (B11), toilet bagi calon penumpang berkebutuhan khusus memiliki *tools* khusus (B12), jenis ATM terdiri dari berbagai Bank (B23), kondisi akses internet/*wifi* gratis di seluruh gedung lantai 1 (B24), restoran di lantai 1 memadai demi kebutuhan calon penumpang (B22), fasilitas belanja di lantai 2 memadai demi kebutuhan calon penumpang (B28), restoran di lantai 2 memadai demi kebutuhan calon penumpang (B29), ruang merokok lengkap (exhaust, asbak, tempat buang puntung rokok (B30), kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu (D3).

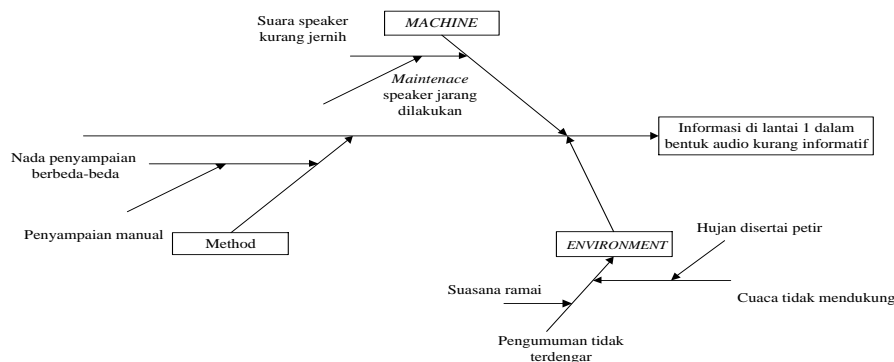
4. Kuadran IV

Merupakan wilayah memuat atribut-atribut dianggap kurang penting oleh calon penumpang serta dirasa berlebihan. Atribut termasuk dalam kuadran ini ialah letak *counter information* mudah ditemukan calon penumpang (B8), musholla memiliki fasilitas lengkap (sarung, mukenah, sajadah) (B26), fasilitas bermain anak edukatif (B31), *lounge executive* memadai demi kebutuhan calon penumpang (B33), kecepatan waktu pelayanan petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan masuk ruang *check-in* (D2), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan pertama tanggap dalam membantu calon penumpang (E1).

4.3.3 Analisis Penyebab Masalah

Setelah dilakukan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis*, maka hasil atribut-atribut berada di kuadran 1 perlu perbaikan lebih lanjut. Sehingga dilakukan pemecahan masalah menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone diagram*), analisa *fishbone diagram* berdasarkan hasil diskusi pada pihak pengelola.

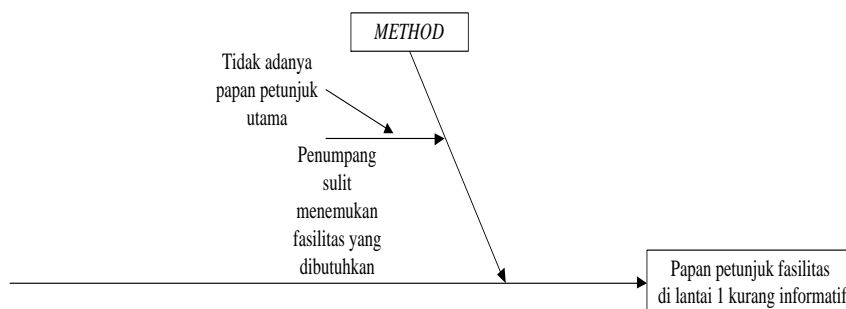
1. Penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 informatif (B5)



Gambar 4.7 Fishbone diagram penyampaian informasi dalam bentuk audio di lantai 1

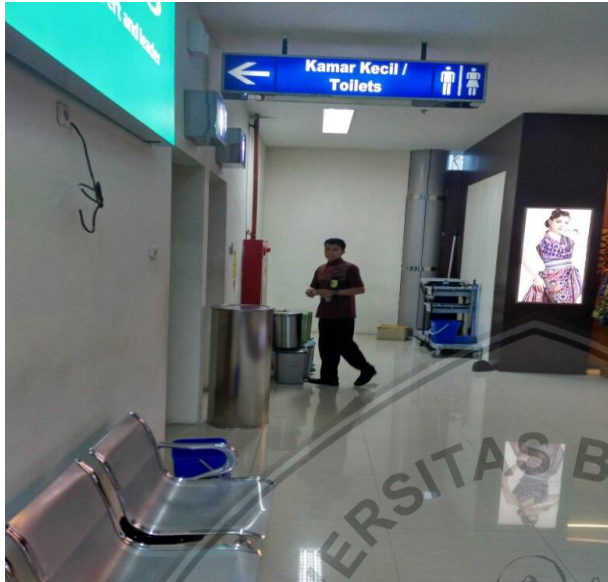
Informasi di lantai 1 dalam bentuk audio kurang informatif disebabkan oleh faktor *Method*, *environment* serta *machine*. Faktor *method*, setelah dilakukan observasi langsung, di ruang informasi terdapat 2 orang petugas tetap serta 3 orang mahasiswa magang bertugas demi menyampaikan informasi dalam bentuk audio, dalam hal meskipun sudah terdapat standar operasional demi penyampaian informasi dalam bentuk audio, maka setiap orang mempunyai karakter serta gaya bahasa berbeda, sehingga mengakibatkan suara terdengar kurang jelas. faktor *environment*, kondisi cuaca tidak mendukung seperti hujan disertai petir mampu menyebabkan informasi dalam bentuk audio terdengar kurang jelas. Hal ini dikarenakan sebagian besar pembatas ruang terbuat dari kaca, sehingga suara petir mudah terdengar di dalam ruangan. Pada faktor *machine*, suara dihasilkan dari *speaker* kurang jernih sehingga kurang mampu didengar oleh calon penumpang. Hal ini mengakibatkan informasi dalam bentuk audio kurang informatif. Berdasarkan hasil wawancara pada pihak pengelola Bandar Udara, perawatan *speaker* informasi hanya dilakukan saat terjadi kerusakan saja, dikarenakan belum asertaya standar operasional prosedur demi *maintenance speaker*.

2. Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 informatif (B7)



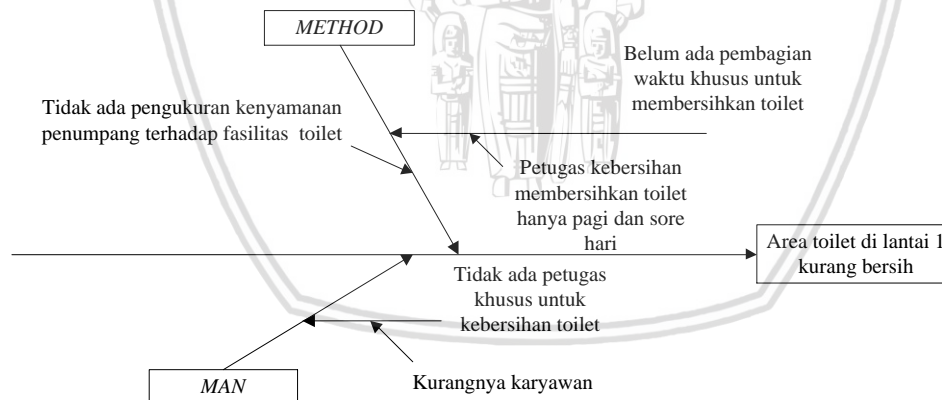
Gambar 4.8 Fishbone diagram papan petunjuk fasilitas di lantai 1

Saat ini pihak pengelola hanya memasang papan petunjuk di depan atau di dekat fasilitas saja, salah satu contohnya ialah papan fasilitas toilet hanya diletakkan di depan pintu toilet. Sehingga mengakibatkan calon penumpang kesulitan menemukan fasilitas dibutuhkan. Hal tersebut mampu ditunjukkan pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Kondisi papan petunjuk fasilitas toilet
Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh

3. Area toilet di lantai 1 bersih (B9)

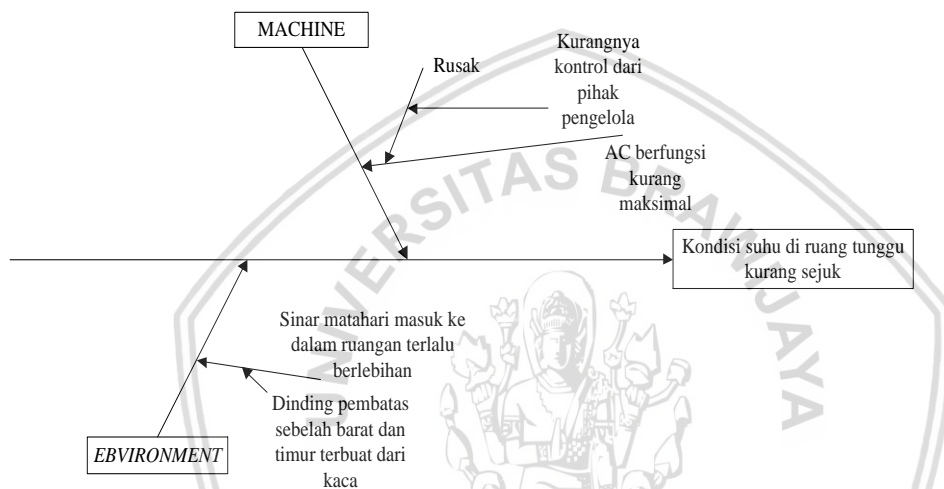


Gambar 4.10 Fishbone diagram area toilet di lantai 1

Lantai 1 memiliki luas lantai $\pm 4500 \text{ m}^2$ serta terdapat 3 fasilitas toilet antara lain berada di sisi luar gedung keberangkatan digunakan demi umum, sesertagkan di dalam gedung keberangkatan terdapat 2 fasilitas toilet digunakan demi calon penumpang serta calon penumpang berkebutuhan khusus. Petugas bertanggung jawab kebersihan di lantai 1 berjumlah 4 orang serta masih belum ada pembagian wilayah kebersihan sehingga toilet jarang dibersihkan mengakibatkan toilet kurang bersih. Permasalahan ini disebabkan oleh faktor *man*, serta *method*. Pada faktor *man*, tidak asertaya petugas

khusus demi menjaga kebersihan toilet diakibatkan kurangnya petugas kebersihan di lantai 1. Hal ini mengakibatkan area toilet di lantai 1 kurang bersih. Pada aktor *method*, petugas kebersihan membersihkan toilet hanya pagi serta sore hari, dikarena belum ada pembagian waktu khusus demi membersihkan toilet. Sehingga toilet pada jam sibuk di siang hari dalam keadaan kotor. Hal ini juga diakibatkan karena tidak ada pengukuran kenyamanan calon penumpang terhadap fasilitas toilet, sehingga pihak pengelola tidak mengetahui kenyamanan calon penumpang saat menggunakan fasilitas toilet tersebut.

4. Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan (B13)



Gambar 4.11 Fishbone diagram kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan



Gambar 4.12 Kondisi air conditioner (AC) serta suhu di ruang tunggu keberangkatan
Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh

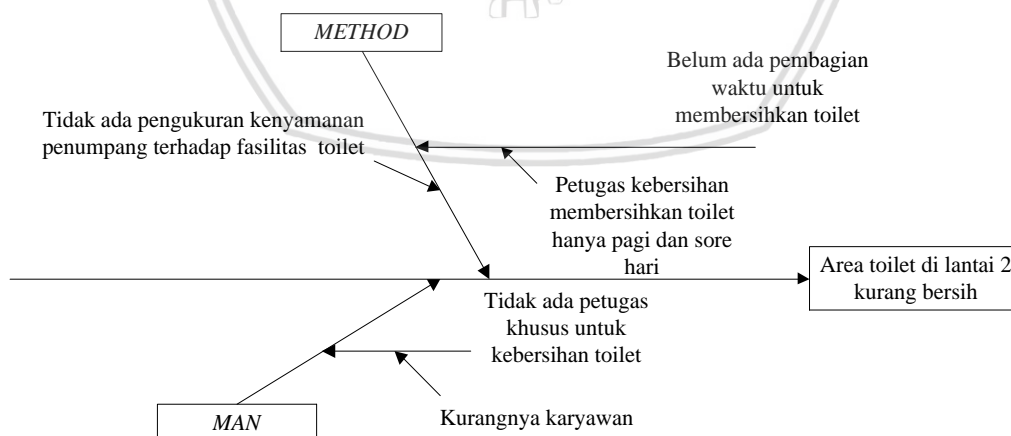
Standar suhu ruang tunggu dianjurkan oleh Kementerian Perhubungan ialah ≤ 25 °C, tetapi saat peninjauan langsung kondisi Air conditioner (AC) dalam keadaan rusak

serta suhu di ruang tunggu sebesar 26°C , sehingga suhu di ruang tunggu kurang sejuk ditunjukkan Gambar 4.13. Hal ini disebabkan oleh faktor *machine* serta *environment*. Pada fakto *machine*, *air conditioner* (AC) berfungsi kurang maksimal disebabkan *air conditioner* (AC) dalam keadaan rusak, dikarenakan pihak pengelola mengontrol *Air conditioner* (AC) hanya saat terjadi kerusakan saja. Saat ini pihak Bandar Udara hanya mengandalkan teknisi dari perusahaan lain saja. Pada faktor *environment*, pembatas ruang tunggu pada selasar sebelah barat serta timur materialnya hanya terbuat dari kaca, sehingga sinar matahari mudah masuk kedalam ruangan mengakibatkan suhu di ruang tunggu kurang sejuk ditunjukkan pada Gambar 4.13.



Gambar 4.13 Kondisi pembatas ruang tunggu
Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh

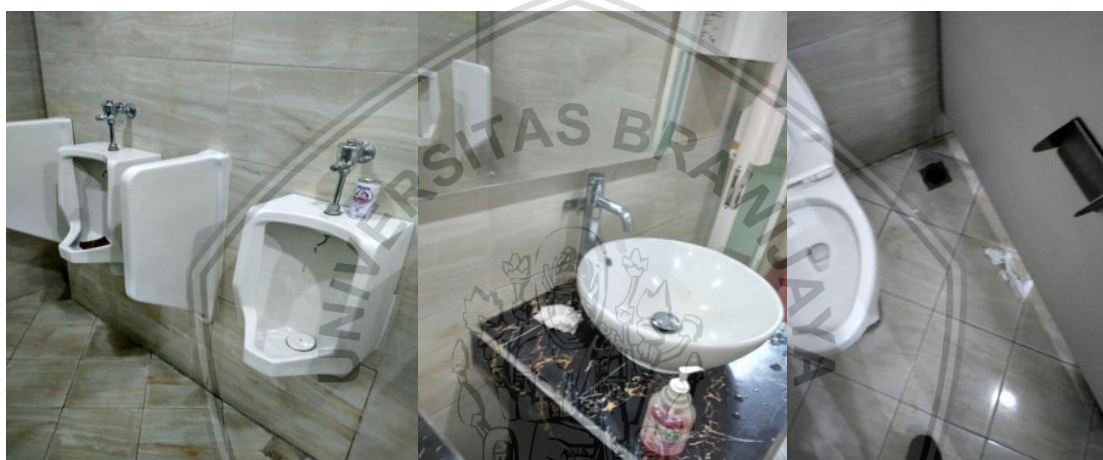
5. Area toilet di lantai 2 bersih (B19)



Gambar 4.14 Fishbone diagram area toilet di lantai 2

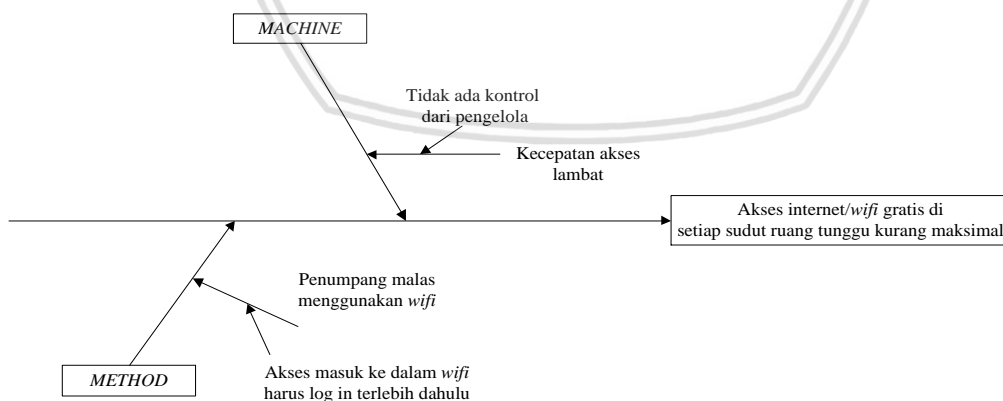
Lantai 2 memiliki luas lantainya $\pm 4500 \text{ m}^2$ serta terdapat 2 fasilitas toilet ialah berada di sisi utara serta sisi selatan gedung keberangkatan. Petugas bertanggung jawab kebersihan di lantai 2 berjumlah 4 orang serta saat ini belum ada pembagian wilayah

kebersihan, sehingga toilet jarang dibersihkan mengakibatkan toilet kurang bersih seperti pada Gambar 4.15. Permasalahan ini disebabkan oleh faktor *man*, serta *method*. Ada faktor *man*, tidak asertaya petugas khusus demi menjaga kebersihan toilet diakibatkan kurangnya petugas kebersihan di lantai 2. Hal ini mengakibatkan area toilet di lantai 2 kurang bersih. Pada faktor *method*, petugas kebersihan membersihkan toilet hanya pagi serta sore hari, dikarenakan kurangnya pembagian waktu khusus demi membersihkan toilet. Sehingga toilet pada saat jam sibuk di siang hari dalam keadaan kotor. Hal ini juga diakibatkan karena tidak ada pengukuran kenyamanan calon penumpang terhadap fasilitas toilet, sehingga pihak pengelola tidak mengetahui kenyamanan calon penumpang saat menggunakan fasilitas toilet tersebut.



Gambar 4.15 Kondisi toilet di lantai 2
 Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh

6. Kondisi akses internet/wifi gratis di ruang tunggu keberangkatan (B25)



Gambar 4.16 Fishbone diagram akses Internet/wifi di ruang tunggu

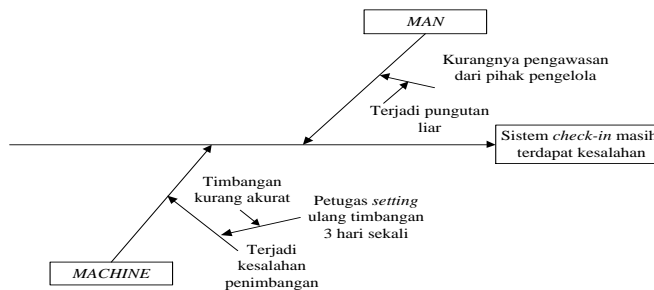
Akses internet/wifi gratis di setiap sudut ruang tunggu kurang maksimal disebabkan oleh faktor *machine* serta *method*. Pada faktor *machine*, kecepatan akses internet lambat dikarenakan pihak pengelola tidak melaksanakan kontrol. Wifi dikelola oleh pihak perusahaan lain, jika akses wifi menjadi lambat, pihak pengelola hanya perlu

melaksanakan *complain* kepada perusahaan tersebut. tetapi pihak engelola tidak pernah melaksanakan kontrol akses internet di ruang tunggu, sehingga tidak mengetahui akses internet di ruang tunggu saat lambat. Hal ini mengakibatkan akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu kurang maksimal. Pada faktor *ethod*, calon penumpang malas menggunakan *wifi*, disebabkan karena akses demi masuk ke dalam *wifi* harus *log in* terlebih dahulu. Cara *log in* ialah harus tersambung ke sosial media *facebook* atau *twitter* seperti pad Gambar 4.17. Hal ini mengakibatkan calon penumpang malas demi menggukan *wifi* karena terlalu ribet serta tidak semua orang mengguakan sosial media tersebut.



Gambar 4.17 Akses masuk ke dalam *wifi*
 Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh

7. Sistem *check-in* masih terdapat kesalahan (K3)



Gambar 4.18 Fishbone diagram sistem *check-in* masih terdapat kesalahan



Area *check-in* terdapat konter bagasi di setiap maskapai serta terdapat 5 timbangan dalam bentuk *conveyor* seperti Gambar 4.19 serta 1 timbangan *digital* berguna demi casertagan. Berdasarkan hasil rekap data oleh pihak pengelola ialah rata-rata berat barang melewati timbangan di konter bagasi ialah 11777,4 Kg per hari. Sehingga setiap timbangan *conveyor* menerima beban 2.356 Kg per hari. Apabila tidak dilakukan *maintenance* pada baik berakibat tingkat ke akuratan timbangan tersebut. Kemudian saat observasi langsung peneliti mendapat keluhan calon penumpang ialah terjadi kecurangan oleh petugas bagasi, barang seharusnya sesuai dalam kategori masuk *cabin* tetapi pada saat di konter bagasi dianjurkan masuk bagasi serta membayar biaya *packing*. Hal ini membuktikan bahwa sistem *check-in* masih terdapat kesalahan disebabkan oleh faktor *man* serta *machine*. Pada faktr *man*, kurangnya pengawasan dari pihak pengelola, menyebabkan terjadinya pungutan liar oleh petugas bagasi. Pihak pengelola melaksanakan pengawasan pada saat terdapat kunjungan dari Dinas Perhubungan Pusat saja. Hal ini berdampak banyaknya keluhan calon penumpang terkait sistem *check-in* masih terdapat kesalahan. Pada faktor *machin*, terjadinya kesalahan saat penimbangan diakibatkan karena petugas *setting massa* melaksanakan kontrol hanya 3 hari sekali menyebabkan tingkat keakuratan timbangan berkurang. Hal ini berdampak terjadinya kesalahan penimbangan mengakibatkan keluhan calon penumpang terhadap sistem *check-in* di trminal keberangkatan.



Gambar 4.19 Kondisi konter bagasi

Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh

4.3.4 Tahap Perbaikan

Tahap perbaikan merupakan tahap membuat rancangan solusi dalam melaksanakan perbaikan guna meningkatkan kualitas dari pelayanan. Berikut ialah perbaikan dari masing-masing atribut sudah dianalisis sebelumnya menggunakan *fishbone digram*.

1. Penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 informatif (B5)

Alternatif rekomendasi perbaikan mampu diberikan ialah sebagai berikut.

- a. Menambahkan bahasa Jawa Halus saat memberikan segala informasi dalam bentuk *audio*. Penggunaan bahasa Jawa Halus bertujuan demi memfasilitasi pengguna Bandar Udara dalam memperoleh informasi, selain itu juga mampu menghadirkan nuansa “keramahan” di Bandar Udara. Hal itu sekaligus demi mengenalkan serta mempromosikan bahasa Jawa sebagai bahasa daerah baik kepada wisatawan domestik maupun mancanegara, disamping itu juga memberikan pendidikan bagi anak-anak muda demi mempelajari Bahasa Jawa.
- b. Menambahkan pengumuman suara (*voice announcement*) pada *running text* pada lokasi-lokasi penting di Bandara Abdulrachman Saleh . Solusi ini diambil sebagai upaya meningkatkan kenyamanan calon penumpang, sebab pengumuman suara menurut calon penumpang terdengar kurang jelas serta mampu mengurangi kebisingan di area erminal. Akan tetapi pengumuman melalui suara harus diterapkan ialah *manual announcement (Gate)*, *final boarding call* bagi calon penumpang tidak ada di *boarding gate*, *delayed*, serta kehilangan atau penemuan barang.

2. Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 informatif (B7)

- a. Pihak pengelola menambahkan papan utama petunjuk fasilitas (*sign board*) ada pintu masuk gedung keberangkatan agar memudahkan calon penumpang mencari tata letak ruangan fasilitas sesuai keinginan, seperti fasilitas toilet, fasilitas berkebutuhan khusus, restoran, tempat belanja, ATM, *counter information*. Gambar 4.20 menunjukkan contoh papan utama petunjuk fasilitas (*sign board*).
- b. Menambahkan peta atau denah lokasi fasilitas serta alur calon penumpang di halaman gedung terminal keberangkatan, sehingga calon penumpang baru pertama kali datang serta naik pesawat akan mengetahui lokasi serta alur harus dilalui. peta atau denah di gambarkan simbol-simbol saja serta di bagian bawah terdapat penjelasannya.

Gambar 4.20 Papan utama petunjuk fasilitas (*sign board*)
Sumber: Terinal 3 Bandar Udara *International* Soekarno-Hatta

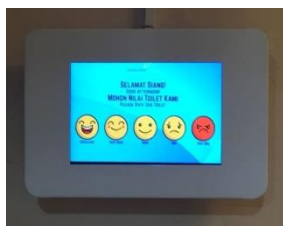


Gambar 4.21 Peta/denah Bandar Udara *International* T2 Juanda
Sumber: juanda-airport.com

3. Area toilet di lantai 1 bersih (B9)

Alternatif rekomendasi perbaikan mampu diberikan ialah sebagai berikut.

- a. Menyediakan perangkat keras berupa PC *tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet diletakkan di samping pintu keluar toilet seperti pada Gambar 4.22. Hal ini merupakan inovasi baru bertujuan demi mengukur kepuasan pengguna toilet sehingga pihak pengelola mampu meningkatkan pelayanan diberikan.
- b. Saat ini petugas kebersihan di lantai 1 berjumlah 4 orang, ialah 3 laki-laki serta 1 wanita. Hasil didapatkan dari diskusi pada pihak pengelola, ialah tidak ada pembagian tugas khusus demi membersihkan kamar mandi. Hal ini perlu penambahan 1 petugas, sehingga mampu melaksanakan pembagian jadwal pembagian kerja petugas kebersihan apabila sudah di tambah 1 orang. Pembagian tugasnya ialah petugas 1 khusus membersihkan lantai serta kaca di area dalam gedung, petugas 2 khusus membersihkan lantai serta kaca di area luar gedung, petugas 3 khusus membersihkan sampah di area dalam serta luar gedung, petugas 4 khusus membersihkan seluruh toilet laki-laki setiap 2 jam/toilet, petugas 5 khusus membersihkan seluruh toilet wanita setiap 2 jam/toilet.



Gambar 4.22 Perangkat keras demi menilai kepuasan di toilet
Sumber: Bandar Udara *International* Juanda

- c. Demi memastikan petugas melaksanakan kebersihan sesuai pada *checklist* ada, maka *supervisor* melaksanakan pengecekan kondisi toilet secara acak pada jam tertentu sesuai di inginkan. Hal ini mampu mengakibatkan petugas selalu menjaga kebersihan di setiap toilet dikarenakan *supervisor* melaksanakan pengecekan secara acak.
4. Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan sejuk (B13)

Alternatif rekomendasi perbaikan mampu diberikan ialah sebagai berikut.

- a. Memberikan pelatihan khusus kepada petugas bisertag kelistrikan Bandara agar mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC). Sehingga petugas mampu mengerti apa harus dilakukan demi mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC). Setelah melaksanakan pelatihan, petugas diberikan tugas demi memberikan perawatan terhadap *Air Conditioner* (AC). Tabel 4.13 merupakan standar perawatan *Air Conditioner* (AC) dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan.

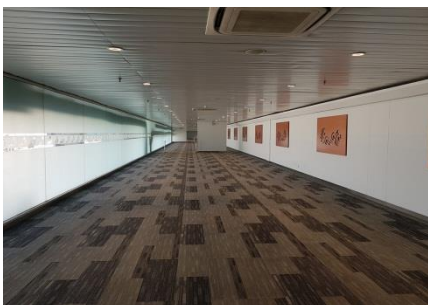
Tabel 4.13
Standar Perawatan *Air Conditioner* (AC)

Harian	Mingguan	Bulanan	Triwulan	Tahunan
Pemeriksaan serta pengukuran suhu kerja peralatan (<i>in</i> serta <i>out</i>)	Pemeriksaan aliran refrigeran pada <i>liquid line</i> , perbaikan bila terdapat kebocoran	Pemeriksaan terhadap permukaan oli dalam kompresor	Pemeriksaan terhadap keadaan kondensor (berpendingin air), jika kotor lakukan pembersihan secara kimiawi	Pemeriksaan semua bearing motor / fan, lakukan penggantian bila perlu
Pemeriksaan tekanan <i>suction</i> serta <i>discharge</i> kompresor	Pemeriksaan serta bersihkan atau ganti saringan udara	Pemeriksaan terhadap terminal pada <i>control</i> serta <i>power panel</i> seperti saklar tekanan, saklar magnetik	Pemeriksaan terhadap permukaan sirip sirip/fin penukar kalor agar tetap bebas dari penyumbatan/kotoran	Pembersihan semua <i>strainer air</i>
Pemeriksaan tekanan air <i>in</i> serta <i>out</i> pada <i>chiller</i>	Pemeriksaan kondisi udara masukan pada <i>grill</i> atau <i>filter</i>	Pemeriksaan terhadap kondisi sabuk - sabuk serta tekanan / lenturannya	Pemberian pelumas bearing pada motor serta fan jika diperlukan	Pengosongan, bersihkan, serta cat ulang permukaan menara pendingin / kondenser serta ganti air pada air sudah di

				<i>treatment</i>
Pemeriksaan setiap bagian peralatan mengeluarkan <i>noise</i> atau getaran	Pemeriksaan serta memastikan saluran kondesat agar tidak tersumbat		Pengetesan kebocoran dari sistem pada mempergunakan alat <i>detector</i> elektronik	Pemeriksaan alat kontrol, <i>safety</i> agar sesuai pada setting sebenarnya
	Pemeriksaan kondensor (berpendingin udara) agar bersih dari kotoran		Pembersihan/ pencucian wadah kondensat pada <i>biocide</i>	
	Pemeriksaan terhadap tegangan tali kipas udara		Pemeriksaan terhadap semua instrumen sensor	
			Pemeriksaan <i>humidifier</i>	

Sumber: Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Udara NO. : SKEP/157/IX/03

- b. Menambahkan lapisan pada kaca dinding pembatas ruang tunggu sebelah utara serta selatan, sehingga ada waktu pagi serta sore hari mampu mengurangi cahaya masuk. Cara penambahan lapisan kaca ialah *sand blasted glass*, pada menyemprotkan pasir pada kecepatan sangat tinggi ke permukaan kaca, sehingga kaca menjadi buram. Akan tetapi, proses *sandblasting* ini cukup berbahaya demi sistem pernafasan karena mampu mengakibatkan *silicosis* (salah satu jenis penyakit paru-paru). Sebagai alternatif dari kondisi tersebut, saat ini sudah umum digunakan *cutting sticker*. Kaca ditempel pada *sticker* pada ragam pola maupun tekstur mampu disesuaikan pada kebutuhan desain. Gambar 4.23 merupakan contoh penggunaan *sticker* kaca di terminal Bandar Udara.

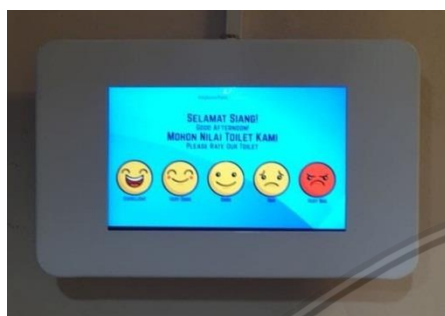


Gambar 4.23 Penggunaan *sticker* kaca di terminal bandar udara
Sumber: Terminal 3 Bandar Udara *International* Soekarno-Hatta

5. Area toilet lantai 2 bersih (B19)

Alternatif rekomendasi perbaikan mampu diberikan ialah sebagai berikut.

- a. Menyediakan perangkat keras berupa PC *tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet diletakkan di samping pintu keluar toilet seperti pada Gambar 4.24. Hal ini merupakan inovasi baru bertujuan demi mengukur kepuasan pengguna toilet sehingga pihak pengelola mampu meningkatkan pelayanan diberikan.



Gambar 4.24 Perangkat Keras Demi Menilai Kepuasan di Toilet
Sumber: Terinal 1 Juanda *International Airport*

- b. Saat ini petugas kebersihan di lantai 2 berjumlah 4 orang, ialah 3 orang laki-laki serta 1 perempuan. Hasil didapatkan dari diskusi pada pihak pengelola, ialah menambahkan jadwal membersihkan toilet awalnya dibersihkan pada waktu pagi serta sore hari diganti pada membersihkan toilet setiap 1 jam. Bahwa pembagiannya ialah petugas 1 khusus membersihkan lantai di lantai 2, petugas 2 khusus membersihkan sampah serta kaca di lantai 2, petugas 3 khusus membersihkan semua toilet laki-laki setiap 1 jam, petugas 4 khusus membersihkan seluruh toilet wanita setiap 1 jam.
 - c. Demi memastikan petugas melaksanakan kebersihan sesuai pada *checklist* ada, maka *supervisor* melaksanakan pengecekan secara acak pada jam tertentu sesuai di inginkan. Hal ini mampu mengakibatkan petugas selalu menjaga kebersihan di setiap toilet dikarenakan *supervisor* melaksanakan pengecekan secara acak.
6. Akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu (B25)

Alternatif perbaikan mampu diberikan sebagai berikut.

- a. Memberikan penugasan khusus kepada petugas *Avian Security* (AVSEC) demi mengontrol kondisi *wifi* setiap hari. Kontrol *wifi* dalam hal ini ialah kontrol kecepatan serta jaringan *wifi*. Apabila petugas *Avian Security* (AVSEC) menemukan jaringan *error* serta koneksi tidak stabil, maka petugas *Avian Security* (AVSEC) mampu melapor kepada pihak pengelola sehingga mampu di laporkan ke perusahaan terkait demi dilakukan perbaikan lebih lanjut.

- b. Mengganti cara *log in wifi* ruang tunggu pada nama maskapai masing-masing calon penumpang. Sehingga calon penumpang di ruang tunggu pada mudah menggunakan *wifi* tanpa perlu masuk ke sosial media (*facebook/twitter*).
7. Sistem *check-in* masih terjadi banyak kesalahan (K3)
Alternatif perbaikan mampu diberikan ialah sebagai berikut.
- a. Memberikan pelayanan pelaporan keselamatan seperti aplikasi *Safety Reporting System*. Aplikasi *Safety Reporting System* ialah sistem aplikasi laporan pengaduan pengaduan masyarakat/pengguna jasa Bandar Udara berbasis online. Pada aplikasi ini pihak pengelola mampu mengelola laporan pengaduan masyarakat/calon penumpang di Bandar Udara Abd Saleh . Alternatif lain lebih mudah ialah mencantumkan kontak telepon serta *email* di dinding terminal keberangkatan, apabila terdapat keluhan calon penumpang mampu menghubungi kontak telepon atau *email* pihak pengelola.
 - b. Demi menghindari kesalahan keakuratan pada timbangan berdampak pada kepuasan calon penumpang, maka pihak pengelola di anjurkan mengintruksikan petugas sudah ada demi melaksanakan *setting massa* setiap hari.

4.4 Analisis serta Pembahasan

Bertambahnya jumlah calon penumpang setiap tahun mengalami kenaikan, maka diasumsikan menambah mobilitas calon penumpang sehingga kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan, apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan akan berdampak pada kepuasan calon penumpang serta masih banyak calon penumpang diterminal keberangkatan Bandara Abdulrachman Saleh merasa tidak puas pada pelayanan diberikan oleh pihak pengelola. Sehingga dilakukan analisis kepuasan calon penumpang terhadap kualitas pelayanan menggunakan *Servie Quality (Servqual)* serta *Importance Peirformance Analysis*.

Pada tahap pertama, dilakukan pengumpulan data di peroleh dari kuesioner dilampirkan. pada Lampiran 1.2. Kuesioner berdasarkan dmensi kualitas layanan serta fasilitas di terminal keberangkat. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner pada jumlah 100 responden.

Pada tahap kedua, dilakukan perhitungan *gap* ialah pada melaksanakan pengurangan antara nilai persepsi pada nilai harapan, *gap* negatif menunjukkan bahwa atribut jasa dipersepsikan oleh pelanggan tidak sesuai pada jasa diharapkan, sesertagkan *gap* positif jasa diharapkan sesuai pada dirasakan oleh calon penumpang. Setelah menghitung *gap* dari masing-masing atribut, dilakukan perhitungan rata-rata *gap* pada kelima dimnsi serta

rata-rata keseluruhan atribut, digunakan demi mengetahui tingkat kepuasan calon penumpang pada masing-masing dimensi pada melaksanakan interpolasi demi mengkonversi nilai menjadi tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan paling tinggi pada nilai 2,835. Hal ini dikarenakan rata-rata setiap dimensi rendah, ialah gap pada dimensi bukti fisik -0,4103, keandalan -0,4, dimensi daya tanggap -0,41, dimensi jaminan -0,33, serta dimensi empati -0,3717. Penggunaan target kepuasan pada kuesioner digunakan dalam perhitungan tingkat kepuasan sekarang sebesar 5, berdasarkan ketentuan pihak pengelola bahwa target kepuasan ialah skala tertinggi ialah 5, berasal dari skala kepuasan 1 sampai 5. Selain itu, angka 5 diasumsikan sama pada nilai positif terbesar ialah 4 serta merupakan nilai tertinggi dalam tingkat kepuasan. Sehingga nilai tertinggi dalam gap diasumsikan sama pada nilai tertinggi dalam skala target kepuasan. Setelah diketahui tingkat kepuasan tidak sesuai pada target, maka selanjutnya dilakukan perbaikan pada seluruh atribut.

Namun, rendahnya nilai dipengaruhi pada kinerja terhadap atribut jasa tersebut. Walaupun nilai kinerja rendah, tidak selalu diharapkan oleh pelanggan agar manajemen melaksanakan perbaikan pada atribut tersebut. Oleh sebab itu, dilakukan analisis *Importance performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius, bertujuan demi mengetahui prioritas perbaikan di setiap pelayanan diberikan di keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh. Pada sumbu X di diagram kartesius, menyatakan tingkat, sesertakan sumbu Y ialah tingkat harapan dari calon penumpang.

Selain menggunakan *importance performance Analysis* juga menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone diagram*). Terdapat tujuh atribut pernyataan menjadi prioritas perbaikan. Atribut pernyataan pertama akan dilakukan perbaikan oleh pihak pengelola ialah penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 (B5). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, disebabkan oleh faktor *Method*, *environment* serta *machine*. Faktor *method*, setelah dilakukan observasi langsung, di ruang informasi terdapat 2 orang petugas tetap serta 3 orang mahasiswa magang bertugas demi menyampaikan informasi dalam bentuk *audio*, dalam hal meskipun sudah terdapat standar operasional demi penyampaian informasi dalam bentuk audio, maka setiap orang mempunyai karakter serta gaya bahasa berbeda, sehingga mengakibatkan suara terdengar kurang jelas. Pada faktor *environment*, kondisi cuaca tidak mendukung seperti hujan disertai petir mampu menyebabkan informasi dalam bentuk audio terdengar kurang jelas. Hal ini dikarenakan sebagian besar pembatas ruang terbuat dari kaca, sehingga suara petir mudah terdengar di dalam ruangan. Pada faktor *machine*, suara dihasilkan dari *speaker*

kurang jernih sehingga kurang mampu didengar oleh calon penumpang. Hal ini mengakibatkan informasi dalam bentuk *audio* kurang informatif. Berdasarkan hasil wawancara pada pihak pengelola Bandara, perawatan *speaker* informasi hanya dilakukan saat terjadi kerusakan saja, dikarenakan belum asertaya standar operasional prosedur demi *maintenance speaker*.

Atribut pernyataan kedua ialah Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 kurang informatif (B7). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, hal ini disebabkan pihak pengelola hanya memasang papan petunjuk di depan atau di dekat fasilitas saja, salah satunya ialah papan fasilitas toilet hanya diletakkan di depan pintu toilet.

Atribut pernyataan ke tiga ialah area toilet di lantai 1 kurang bersih (B9). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, tidak asertaya petugas khusus untuk menjaga kebersihan toilet diakibatkan kurangnya petugas kebersihan di lantai 1. Faktor lainnya ialah petugas kebersihan membersihkan toilet hanya pagi serta sore hari, dikarenakan kurangnya pembagian waktu khusus untuk membersihkan toilet. Hal ini juga diakibatkan karena tidak ada pengukuran kenyamanan calon penumpang terhadap fasilitas toilet.

Atribut pernyataan ke empat ialah kondisi suhu di ruang tunggu sejuk (B13). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, *air conditioner* (AC) berfungsi kurang maksimal disebabkan *air conditioner* (AC) dalam keadaan rusak, dikarenakan pihak pengelola mengontrol *Air conditioner* (AC) hanya saat terjadi kerusakan saja. Faktor lain ialah pembatas ruang tunggu pada selasar sebelah barat serta timur materialnya hanya terbuat dari kaca, sehingga sinar matahari mudah masuk kedalam ruangan mengakibatkan suhu di ruang tunggu keberangkatan kurang sejuk.

Atribut pernyataan ke lima ialah Area toilet lantai 2 kurang bersih (B19). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, tidak asertaya petugas khusus untuk menjaga kebersihan toilet diakibatkan kurangnya petugas kebersihan di lantai 2. Pada faktor lain ialah petugas kebersihan membersihkan toilet hanya pagi serta sore hari, dikarenakan kurangnya pembagian waktu khusus untuk membersihkan toilet. Sehingga toilet pada saat jam sibuk di siang hari dalam keadaan kotor. Hal ini juga diakibatkan karena tidak ada pengukuran kenyamanan calon penumpang terhadap fasilitas toilet, sehingga pihak pengelola tidak mengetahui kenyamanan calon penumpang saat menggunakan fasilitas toilet tersebut.

Atribut pernyataan ke enam ialah Akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu (B25). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone*, kecepatan akses internet lambat dikarenakan pihak pengelola tidak melaksanakan kontrol. *Wifi* dikelola oleh pihak

perusahaan lain, jika akses wifi menjadi lambat, pihak pengelola hanya perlu melaksanakan *complain* kepada perusahaan tersebut. Pihak pengelola tidak pernah melaksanakan kontrol akses internet di ruang tunggu, sehingga tidak mengetahui akses internet di ruang tunggu saat lambat. Hal ini mengakibatkan akses internet/wifi gratis di ruang tunggu kurang maksimal. Pada faktor *method*, calon penumpang malas menggunakan *wifi*, disebabkan karena akses demi masuk ke dalam *wifi* harus *log in* terlebih dahulu. Cara *log in* ialah harus tersambung ke sosial media *facebook* atau *twitter*. Hal ini mengakibatkan calon penumpang malas demi menggunakan *wifi* karena terlalu ribet serta tidak semua orang menggunakan sosial media tersebut.

Atribut pernyataan menjadi prioritas perbaikan ketujuh ialah sistem *check-in* masih terjadi banyak kesalahan (K3). Faktor penyebabnya ialah faktor *man* serta *machine*. Pada faktor *man*, kurangnya pengawasan dari pihak pengelola, menyebabkan terjadinya pungli oleh petugas bagasi. Pihak pengelola melaksanakan pengawasan pada saat terdapat kunjungan dari Dinas Perhubungan pusat saja. Hal ini berdampak pada banyaknya keluhan calon penumpang terkait sistem *check-in* masih terdapat kesalahan. Pada faktor *machine*, terjadinya kesalahan saat penimbangan diakibatkan karena petugas *setting massa* timbangan melaksanakan kontrol hanya 3 hari sekali menyebabkan tingkat keakuratan timbangan berkurang. Hal ini berdampak terjadinya kesalahan penimbangan mengakibatkan keluhan calon penumpang terhadap sistem *check-in* di terminal kengkatan.

Tahap terakhir ialah rekomendasi perbaikan. Pada tahap ini merupakan usulan rekomendasi akan diperbaiki. Rekomendasi demi penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 ialah menambahkan bahasa Jawa Halus saat memberikan segala informasi. Mengganti pengumuman suara (*voice announcement*) pada *running text* pada lokasi-lokasi penting di Bandar Udara Abd Saleh. Solusi ini diambil sebagai upaya meningkatkan kenyamanan calon penumpang, sebab pengumuman suara menurut calon penumpang terdengar kurang jelas serta mampu mengurangi kebisingan di area terminal. Akan tetapi pengumuman melalui suara harus diterapkan ialah *manual announcement (Gate)*, *final boarding call* bagi calon penumpang tidak ada di *boarding gate*, *delayed*, serta kehilangan atau penemuan barang.

Agar calon penumpang mudah mencari fasilitas di inginkan salah satunya ialah memperbaiki papan petunjuk fasilitas. Rekomendasi perbaikannya ialah menambahkan papan utama petunjuk fasilitas (*sign board*) serta peta/denah lokasi pada pintu masuk gedung keberangkatan agar memudahkan calon penumpang mencari fasilitas di inginkan,

seperti fasilitas toilet, fasilitas berkebutuhan khusus, restoran, tempat belanja, ATM, *counter information*.

Rekomendasi perbaikan pada toilet lantai 1 agar selalu bersih ialah menyediakan perangkat keras berupa PC *tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet diletakkan di samping pintu keluar toilet serta perlu penambahan 1 petugas, sehingga mampu melaksanakan pembagian jadwal khusus demi kebersihan toilet.

Area toilet lantai 2 agar selalu bersih, maka rekomendasi diberikan ialah menyediakan perangkat keras berupa PC *tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet diletakkan di samping pintu keluar toilet serta menambahkan jadwal membersihkan toilet awalnya dibersihkan pada waktu pagi serta sore hari diganti pada membersihkan toilet setiap 1 jam.

Rekomendasi perbaikan pada kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan ialah memberikan pelatihan khusus kepada petugas bisertag kelistrikan Bandar Udara agar mampu mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC). Sehingga petugas mampu mengerti apa harus dilakukan demi mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC). Setelah melaksanakan pelatihan, petugas diberikan *job desk* kontrol *Air Conditioner* (AC). Selantunya, menambahkan lapisan pada kaca dinding pembatas ruang tunggu sebelah utara serta selatan, sehingga pada waktu pagi serta sore hari mampu mengurangi cahaya masuk.

Agar akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu bekerja secara maksimal, maka rekomendasi perbaikannya ialah memberikan penugasan khusus kepada petugas *Avian Security* (AVSEC) demi mengontrol kondisi *wifi* setiap hari. Kontrol *wifi* dalam hal ini ialah kontrol kecepatan serta jaringan *wifi* serta mengganti cara *log in wifi* ruang tunggu pada nama maskapai masing-masing calon penumpang. Sehingga calon penumpang di ruang tunggu pada mudah menggunakan *wifi* tanpa perlu masuk ke sosial media (*facebook/twitter*).

Rekomendasi perbaikan agar sistem *check-in* bebas dari kesalahan ialah memberikan pelayanan pelaporan keselamatan seperti aplikasi *safety reporting system*. Aplikasi *safety reporting system* ialah sistem aplikasi laporan pengaduan masyarakat/pengguna jasa Bandara berbasis online. Alternatif lain lebih mudah ialah mencantumkan kontak telepon serta *email* di inal keberangkatan, apabila terdapat keluhan calon penumpang mampu menghubungi kontak telepon atau *email* tersebut. Demi menghindari kesalahan keakuratan pada timbangan berdampak pada kepuasan calon penumpang, maka pihak pengelola di anjurkan mengintruksikan petugas sudah ada demi melaksanakan *setting massa*/kalibrasi setiap hari.

Berdasarkan usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di erminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh diharapkan mampu mengurangi asertaya keluhan calon penumpang. Selain itu, pada bertambahnya jumlah calon penumpang setiap tahun mengalami kenaikan serta kualitas pelayanan juga ditingkatkan maka berdampak pada kepuasan calon penumpang semakin meningkat.





Halaman ini sengaja dikosongkan



BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian serta saran diberikan demi pihak pengelola Bandar Udara Abdulrachman Saleh maupun penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini ialah:

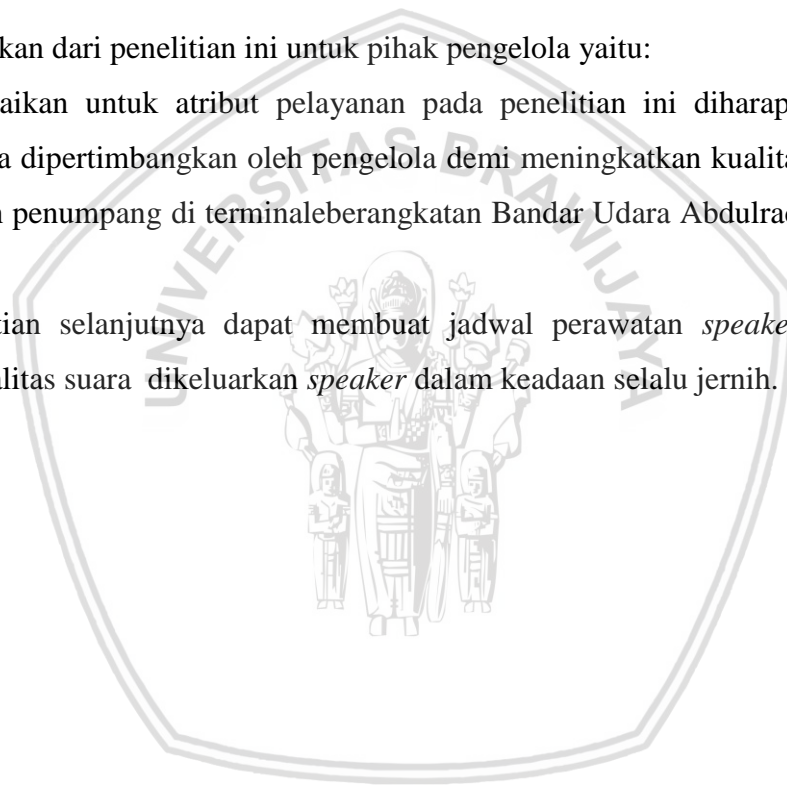
1. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan calon penumpang terhadap kualitas pelayanan di terminaleberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh didapatkan hasil bahwa setiap dimensi masih berada di bawah target kepuasan bernilai 5 ialah memiliki nilai rata-rata 2,8078. Tingkat kepuasan calon penumpang tertinggi pada dimensi jaminan bernilai 2,835 serta tingkat kepuasan terendah pada dimensi bukti fisik 2,7948.
2. Atribut menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh ialah penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 (B5), area toilet di lantai 1 (B7), papan petunjuk fasilitas di lantai 1 (B9), kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan (B13), area toilet lantai 2 (B19), akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu (B25), sistem *check-in* (K3).
3. Rekomendasi diberikan kepada pihak pengelola dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di termikeberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh ialah menambahkan bahasa Jawa saat memberikan segala informasi dalam bentuk *audio*, Mengganti pengumuman suara (*voice announcement*) pada *running text* pada lokasi-lokasi penting. Demi mengatasi informasi lokasi fasilitas perlu menambahkan papan utama petunjuk fasilitas pada pintu masuk gedung keberangkatan agar memudahkan calon penumpang mencari fasilitas di inginkan, menambahkan peta atau denah lokasi fasilitas serta alur calon penumpang di halaman gedung terminal keberangkatan, pada peta atau denah di gambarkan simbol-simbol saja serta di bagian bawah terdapat penjelasannya. Menyediakan perangkat keras di setiap toilet berupa PC tablet sebagai perangkat penilaian layanan toilet diletakkan di samping pintu keluar toilet serta *supervisor* melaksanakan pengecekan kebersihan toilet secara acak pada jam tertentu sesuai di inginkan. Selain itu juga, menambah petugas kebersihan khusus demi menangani toilet. Memberikan pelatihan khusus kepada petugas bisertag kelistrikan Bandar Udara agar mampu mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC) serta

menambahkan lapisan pada kaca dinding pembatas ruang tunggu sebelah utara serta selatan, sehingga pada waktu pagi serta sore hari sinar matahari mampu mengurangi cahaya masuk. Memberikan penugasan khusus kepada petugas *Avian Security* (AVSEC) demi mengontrol kondisi *wifi* setiap hari serta mengganti cara *log in wifi* ruang tunggu pada nama maskapai masing-masing calon penumpang. Memberikan pelayanan pelaporan keselamatan seperti aplikasi *Safety Reporting System* serta pihak pengelola di anjurkan mengintruksikan petugas sudah ada demi melaksanakan *setting massa* setiap hari.

5.2 Saran

Saran diberikan dari penelitian ini untuk pihak pengelola yaitu:

1. Usulan perbaikan untuk atribut pelayanan pada penelitian ini diharapkan mampu diterima serta dipertimbangkan oleh pengelola demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon penumpang di terminaleberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh .
2. Pada penelitian selanjutnya dapat membuat jadwal perawatan *speaker* informasi, sehingga kualitas suara dikeluarkan *speaker* dalam keadaan selalu jernih.



DAFTAR PUSTAKA

- Fraenkel, J. & N. Wallen. (1993). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York : McGraw-Hill.
- Gaspersz, Vincent. (1998). *Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global*. Jakarta: Gramedia.
- Grant, E. & Leavenworth. (1996). *Statistical Quality Control*. Canada: Mc.Graw-Hill.
- Horojeff, Robert, T. Francis. (1993). *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*. Jakarta: Erlangga
- Kemhub. (2011). *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KP 502 Tahun 2011 tentang Pengoperasian Bandar Abdulrachman Saleh Malang Provinsi Jawa Timur*. Jakarta.
- Kemhub. (2005). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional (SNI) 03-7046-2004 mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai Standar Wajib*. Jakarta.
- Kemhub. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Martilla J.A. & James J.C. (1977). "Importance-performace Analysis". *Journal of Marketing*. Vol. 41 pp. 77-79.
- Mariana, I Ketuk Oka. (2015). *Kajian Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T2) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Tesis. Program Studi Teknik Sipil, Universitas Brawijaya.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- O'neill & palmer. (2014). "Importance-performace Analysis". *A Useful Tool for Directing Continous Quality Improvement in Higher Education, Quality*. Vol. 12 pp. 39-52.
- Ramadhan, Etta Wahyu, Nasir W. S. & Remba Y. E. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. Vol. 1 no. 2.
- Sumayang, Lalu. (2003). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suprpto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni. (2014). *Pengendalian Kualitas: Analisis pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



Wahyudi, Johan. (2016). *Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan*. Tesis. Program Studi Teknik Sipil, Universitas Brawijaya

Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Wisniewski, M., & Donnelly, M. (1996). 'Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL'. *Total Quality Manajemen and Business Excellence*. Vol 7 no.4 pp 357-365.

