

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TERMINAL  
KEDATANGAN BANDARA ABDULRACHMAN SALEH  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN AHP**

**SKRIPSI**

**TEKNIK INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



**MAHENDRA GATI  
NIM. 135060700111037**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
MALANG**

**2018**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa shalawat dan salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Terminal Kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Menggunakan Metode Servqual dan AHP”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak hambatan yang dihadapi oleh penulis dalam penulisan skripsi ini, namun berkat dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, hambatan-hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Soeharjadi dan Ibu Hesty Kusumaningrum serta nenek tercinta, Ibu Umi Murdjati atas kasih sayang, doa dan kesabaran yang tak terbatas, untuk pelajaran dan didikan yang diberikan selama ini, motivasi, nasihat, dukungan mental dan materil, serta perjuangan yang tidak pernah lelah demi memberikan pendidikan yang terbaik kepada penulis.
2. Bapak Oyong Novareza, ST., MT., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
3. Ibu Rahmi Yuniarti, ST., MT. selaku dosen pembimbing I sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan Bapak Raditya Ardianwiliandri, ST., M.MT. selaku dosen pembimbing II, penulis berterimakasih atas kesabaran yang diberikan dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, motivasi, semangat, ilmu dan nasihat yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen dan staff Jurusan Teknik Industri yang telah dengan ikhlas memberikan ilmu yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak Andi dan Mas Loka, sebagai pembimbing lapangan dari UPT Bandara Abdulrachman Saleh yang telah bimbingan dan bantuan guna kelancaran penyelesaian skripsi.
6. Teman-teman kepo ae. Bimo Ario Pamungkas, Farhan Yusuf Arrasyi, Maria Benita Hale yang telah menemani hari-hari perkuliahan, malam mingguan dan memberikan dukungan dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini.

7. Teman-teman daltok. Putrios, Novan, Yussy, Silda, Cakra yang telah menemani hari-hari perkuliahan, waktu senggang dan memberikan dukungan dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Teknik Industri. Diansa, Gery, Armelynda, Amelia Handini, Siska, Rio Tama, Alan, Aditwp, Faiz, Bagas, Monica, Aldo, Andyan, Chosy, Frans, Andyan, Fawwaz, Yudha.
9. Teman-teman bimbingan skripsi Bu Rahmi dan Pak Radit semoga cepat menyelesaikan tugas akhir skripsi.
10. Teman-teman fantastic reborn. Pak Dwi, Bunda Rieka, Budhe Arvie, Mbak Marsel, Ali, Defi, fawwaz, Eric dan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas motivasi, dukungan, dan semangat.
11. Teman-teman TLW. Pecoy, Rezky, Rama, Guntur, Yudi, Pras, dan teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas motivasi, dukungan, dan hiburan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh teman-teman Teknik Industri angkatan 2013 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas motivasi, dukungan, dan partisipasinya dalam memberikan kenangan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis mengucapkan pula permohonan maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga kritik dan saran yang konstruktif agar penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat dikembangkan dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan ke depannya.

Malang, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>RINGKASAN</b> .....	xi
<b>SUMMARY</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Bandar Udara .....	8
2.3 Pelayanan Bandar Udara .....	9
2.4 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	10
2.5 <i>Sampling</i> .....	12
2.6 <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	12
2.6.1 Tahapan dalam AHP .....	13
2.7 <i>Fishbone Diagram</i> .....	16
2.8.1 Langkah-Langkah Membuat <i>Fishbone Diagram</i> .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	19
1. Metode Penelitian .....	19
2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
3. Langkah-langkah Penelitian .....	19
4. Diagram Alir Penelitian .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25



4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	25
4.1.2 Struktur Organisasi .....	26
4.1.3 Fasilitas di Terminal Kedatangan Bandara Abdurachman Saleh.....	26
4.1.4 Pelayanan di Terminal Kedatangan Bandara Abdurachman Saleh.....	28
4.2 Penyebaran Kuesioner .....	30
4.3 Pengumpulan Data.....	32
4.4 Analisis Servqual.....	33
4.4.1 Identitas Responden.....	33
4.4.2 Perhitungan Gap .....	35
4.5 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	39
4.5.1 Struktur Hierarki .....	40
4.5.2 Perhitungan Pembobotan .....	40
4.5.3 Uji Konsistensi .....	45
4.5.4 Perhitungan Bobot Global .....	48
4.5.5 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> Terbobot .....	49
4.6 Rekomendasi Perbaikan.....	51
4.7 Analisis dan Pembahasan.....	57
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	63
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
<b>LAMPIRAN</b> .....	69

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Kedatangan Antar Maskapai Di Bandara Abdurachman Saleh .....	3
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat ini .....	8
Tabel 2.2	Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan .....	14
Tabel 2.3	Nilai <i>Random Index</i> (RI) .....	16
Tabel 3.1	Kompetensi Penilaian .....	21
Tabel 4.1	Fasilitas Bangunan .....	26
Tabel 4.2	Fasilitas Penunjang .....	28
Tabel 4.3	Proses Bisnis Terminal Kedatangan Bandara Abdurachman Saleh .....	29
Tabel 4.4	Atribut Pertanyaan Kuesioner .....	31
Tabel 4.5	Gap Atribut Kriteria <i>Tangibles</i> .....	35
Tabel 4.6	Gap Atribut Kriteria <i>Reliability</i> .....	36
Tabel 4.7	Gap Atribut Kriteria <i>Responsiveness</i> .....	36
Tabel 4.8	Gap Atribut <i>Assurance</i> .....	37
Tabel 4.9	Gap Atribut Kriteria <i>Emphaty</i> .....	37
Tabel 4.10	Perhitungan Gap Tiap Dimensi Kualitas .....	38
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Tiap Dimensi Kualitas .....	39
Tabel 4.12	Matriks Perbandingan Antar Kriteria .....	41
Tabel 4.13	Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria .....	41
Tabel 4.14	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Tangibles</i> .....	42
Tabel 4.15	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Tangibles</i> (Lanjutan) .....	42
Tabel 4.16	Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Tangibles</i> .....	43
Tabel 4.17	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Reliability</i> .....	43
Tabel 4.18	Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Reliability</i> .....	43
Tabel 4.19	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Responsiveness</i> .....	44

Tabel 4.20	Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Responsiveness</i> .....	44
Tabel 4.21	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Assurance</i> .....	44
Tabel 4.22	Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Assurance</i> .....	44
Tabel 4.23	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Emphaty</i> .....	45
Tabel 4.24	Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Emphaty</i> .....	45
Tabel 4.25	Tabel <i>Random Index</i> (RI).....	46
Tabel 4.26	Tabel <i>Random Index</i> (RI).....	47
Tabel 4.27	Nilai <i>Concistency Rasio</i> Subkriteria .....	47
Tabel 4.28	Hasil Perhitungan Bobot Global.....	48
Tabel 4.29	Bobot Kriteria dan Subkriteria .....	49
Tabel 4.30	Perhitungan <i>Servqual</i> Terbobot.....	50
Tabel 4.31	Nilai Gap Tertinggi.....	51
Tabel 4.32	Jadwal Kedatangan Antar Maskapai di Bandara Abdulrachman Saleh .....	55



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah pergerakan kedatangan penumpang tahun 2012 hingga 2016.....	2
Gambar 1.2	Daftar keluhan penumpang tahun 2017 hingga 2018 .....	2
Gambar 2.1	Tahapan dalam AHP .....	13
Gambar 2.2	<i>Fishbone diagram</i> .....	16
Gambar 3.1	Diagram alir penelitian.....	23
Gambar 4.1	Struktur organisasi Bandara Abdurachman Saleh Malang .....	26
Gambar 4.2	Ruang terminal kedatangan .....	27
Gambar 4.3	Ruang pengambilan bagasi.....	27
Gambar 4.4	Ruang toilet kedatangan.....	27
Gambar 4.5	Alur pelayanan Bandara Abdurachman Saleh.....	28
Gambar 4.6	Diagram lingkaran usia responden .....	33
Gambar 4.7	Diagram lingkaran jenis kelamin responden.....	34
Gambar 4.8	Diagram lingkaran maskapai responden .....	34
Gambar 4.9	Diagram lingkaran tujuan perjalanan responden.....	35
Gambar 4.10	Hirarki kriteria dan subkriteria .....	40
Gambar 4.11	<i>Fishbone diagram</i> waktu tunggu pelayanan .....	52
Gambar 4.12	<i>Fishbone diagram</i> kesigapan petugas pelayanan dalam merespon keluhan .....	53
Gambar 4.13	<i>Fishbone diagram</i> kondisi toilet.....	54
Gambar 4.14	Fasilitas untuk menilai kepuasan dari toilet .....	54
Gambar 4.15	Denah awal hall ruang terminal kedatangan .....	56
Gambar 4.16	Denah hall ruang terminal kedatangan sesudah penambahan <i>baggage</i> <i>conveyor</i> .....	56
Gambar 4.17	<i>Fishbone diagram</i> ketersediaan petugas ketika dibutuhkan .....	57



Halaman ini sengaja dikosongkan



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Tingkat Kepuasan .....	69
Lampiran 2	Kuesioner Pembobotan .....	72
Lampiran 3	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan (Harapan).....	75
Lampiran 4	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan (Persepsi).....	80
Lampiran 5	Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan.....	85





Halaman ini sengaja dikosongkan

## RINGKASAN

**Mahendra Gati.** Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Juli 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Terminal Kedatangan di Bandara Abdulrachman Saleh Menggunakan Metode Servqual Dan AHP*. Dosen Pembimbing: Rahmi Yuniarti dan Raditya Ardianwiliandri.

Bandara Abdulrachman Saleh merupakan salah satu pintu masuk menuju Kota Malang. Seiring perkembangan Kota Malang yang semakin maju serta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam terutama di bidang sarana transportasi, maka perlu ditunjang dengan fasilitas yang baik pula sehingga pelayanan dapat diterima oleh konsumen. Namun pada kondisinya banyak pengguna yang berkomentar bahwa merasa kurang puas terhadap pelayanan pada terminal kedatangan seperti toilet yang kurang bersih, pelayanan pemesanan taksi yang lama dikarenakan jumlah angkutan yang terbatas, dan kecepatan pelayanan pusat informasi yang kurang tanggap. Untuk itu, perlu adanya evaluasi dan peningkatan pada kualitas pelayanan serta menentukan prioritas perbaikan.

Penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner yang mengukur 5 kriteria dimensi kualitas jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* yang direalisasikan dalam nilai *gap*. Penelitian ini menggunakan *gap 5* yang digunakan untuk melihat *gap* antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *sampling asidental* kepada 101 responden yang berisi 30 atribut pertanyaan. Kemudian dilakukan penentuan bobot untuk masing-masing kriteria yang didapatkan dengan membandingkan tingkat kepentingan tiap kriteria yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pihak manajemen. Selanjutnya dilakukan perkalian antara *gap* yang dihasilkan dari perhitungan dengan metode *servqual* sebelumnya dengan bobot masing-masing atribut yang didapatkan dari perhitungan menggunakan Metode AHP sebelumnya sehingga diperoleh nilai *servqual* terbobot.

Terdapat 5 atribut yang menunjukkan prioritas perbaikan untuk yang memiliki *gap* tertinggi, yaitu prioritas pertama untuk perbaikan adalah atribut *responsiveness* (C4), petugas pelayanan sigap dalam merespon keluhan pelanggan dengan nilai *servqual* terbobotnya yaitu -0,2051. Prioritas kedua adalah atribut *reliability* (B1), waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik dengan nilai *servqual* terbobotnya yaitu -0,1300. Prioritas ketiga adalah atribut *emphaty* (E5), ketersediaan seluruh petugas di tempat ketika dibutuhkan dengan nilai *servqual* terbobotnya yaitu -0,1101. Prioritas keempat adalah atribut *tangibles* (A1), jumlah *baggage conveyor belt* sesuai dengan kebutuhan dengan nilai *servqual* terbobotnya yaitu -0,1037. Prioritas kelima adalah atribut *tangibles* (A5), kondisi toilet yang bersih dengan nilai *servqual* terbobotnya yaitu -0,0826. Selanjutnya, usulan prioritas perbaikan pada atribut pelayanan Terminal Kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang yang diberikan pada penelitian ini diharapkan dapat diterima dan dipertimbangkan oleh perusahaan sebagai pandangan dalam perbaikan kualitas pelayanan pada Terminal Kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang.

**Kata Kunci:** *analytical hierarchy process*, *gap*, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan





Halaman ini sengaja dikosongkan

## SUMMARY

**Mahendra Gati.** Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering Universitas Brawijaya, July 2018, Analysis of Service Quality at Arrival Terminal Abdurachman Saleh Airport Using Servqual And AHP. Academic Supervisor: Rahmi Yuniarti dan Raditya Ardianwiliandri.

Abdurachman Saleh Airport is one of the entrance to Malang. Along with the advanced development of Malang and to meet the needs of the increasingly diverse society, especially in the field of transportation, it needs to be supported with good facilities so that services can be accepted by consumers. However, many users have commented that they feel less satisfied with services at arrival terminals such as toilets that are less clean, slow taxi due to limited number of transport, and the dexterity of information center is less responsive. Therefore, evaluation and improvement is needed toward the quality of service and to determine the priority of improvement.

This research uses servqual method to measure the quality of service quantitatively in the form of questionnaires that measure the 5th criteria of service quality dimension are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy realized in gap value. This study uses gap 5 which is used to see the gap between the expected service and the service received through the spreading of the questionnaire by using asidental sampling to 101 respondents containing 30 attribute questions. Then do the weighting for each criterion obtained by comparing the level of importance of each criterion obtained from the distribution of questionnaires to the management. Next multiplication is made between the gap generated from the calculation with the previous servqual method with the weight of each attribute obtained from the calculation using the previous AHP method so that the value obtained servqual weighted.

There are 5th attributes that indicate the priority of improvement for the highest gap. The first priority for improvement is the attributes of responsiveness (C4), service officers are alert in responding to customer complaints with the weighted servqual value is -0.2051. The second priority is the attribute of reliability (B1), wait service time of baggage luggage (starting from plane coming to passenger take luggage) is good with servqual weighted value is -0.1300. The third priority is the emphaty attribute (E5), the availability of all officers in place when needed with the weighted servqual value of -0.1101. The fourth priority is the attribute tangibles (A1), the number of baggage conveyor belt in accordance with the needs with the servqual weighted value is -0.1037. The fifth priority is the attribute of tangibles (A5), the condition of clean toilet with servqual weighted value is -0,0826. Furthermore, the priority improvement proposal on service attribute of Abdurachman Saleh Airport Arrival Terminal of Malang given in this research is expected to be accepted and considered by the company as a view in service quality improvement at Abdurachman Saleh Airport Arrival Terminal Malang.

**Keyword:** analytical hierarchy process, gap, customer satisfaction, service quality





Halaman ini sengaja dikosongkan

**LEMBAR PENGESAHAN****ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TERMINAL  
KEDATANGAN BANDARA ABDULRACHMAN SALEH  
MENGUNAKAN SERVQUAL DAN AHP****SKRIPSI****TEKNIK INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik

**MAHENDRA GATI****NIM. 135060700111037**

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**

**Raditya Ardianwiliandri, ST., M.MT.**  
NIP. 20160389 08251 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri

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

## 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, 26 Juli 2018

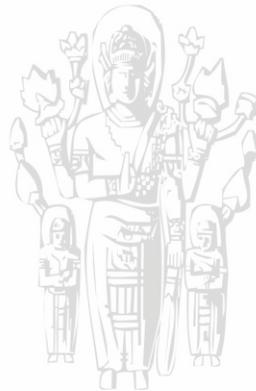
Mahasiswa



Mahendra Gati

NIM. 135060700111037

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Adapun untuk menggambarkan secara garis besar kerangka dari penelitian yang akan dilakukan, maka akan dijelaskan melalui latar belakang penelitian, identifikasi dari masalah, rumusan masalah, batasan masalah, hingga tujuan dari penelitian, serta manfaat penelitian dari permasalahan yang akan dibahas pada bab ini.

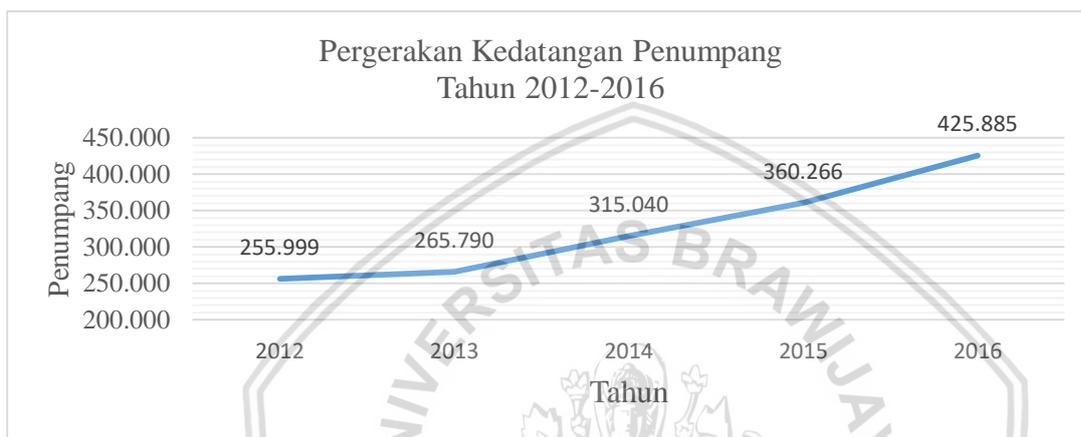
#### **1.1 Latar Belakang**

Kota Malang merupakan kota pendidikan serta pariwisata sehingga menyebabkan perkembangan kota Malang semakin maju serta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam terutama di bidang sarana transportasi. Hal ini tentu perlu ditunjang dengan fasilitas yang baik pula sehingga banyaknya ragam sarana transportasi yang diberikan dan salah satu pintu masuk menuju Kota Malang dapat melalui bandara. Bandara memiliki fungsi dan peranan transportasi udara yang cukup efektif serta strategis dalam aktivitas manusia yaitu sebagai penggerak, pendorong serta penunjang dari kegiatan pembangunan diberbagai sektor, dari sektor perhubungan, sosial dan ekonomi, perdagangan hingga lingkungan. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, bandara harus dikelola secara baik sehingga pelayanan dapat diterima oleh konsumen. Pengelola bandara sebagai pelaksana sektor transportasi udara diharapkan dapat memberikan fasilitas serta pelayanan secara optimal. Hal ini termasuk dalam pelayanan bandara terdiri dari kenyamanan dan keselamatan penerbangan serta ketepatan waktu. Hal ini perlu ditunjang dengan fasilitas serta pelayanan yang handal.

Dalam penggunaan fasilitas bandara, baik pihak pengelola maupun pihak pengguna, seharusnya memiliki kesadaran dalam memelihara fasilitas maupun menjaga kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan para pengguna. Hal ini tentunya harus diimbangi dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan penumpang pesawat udara di terminal bandara.

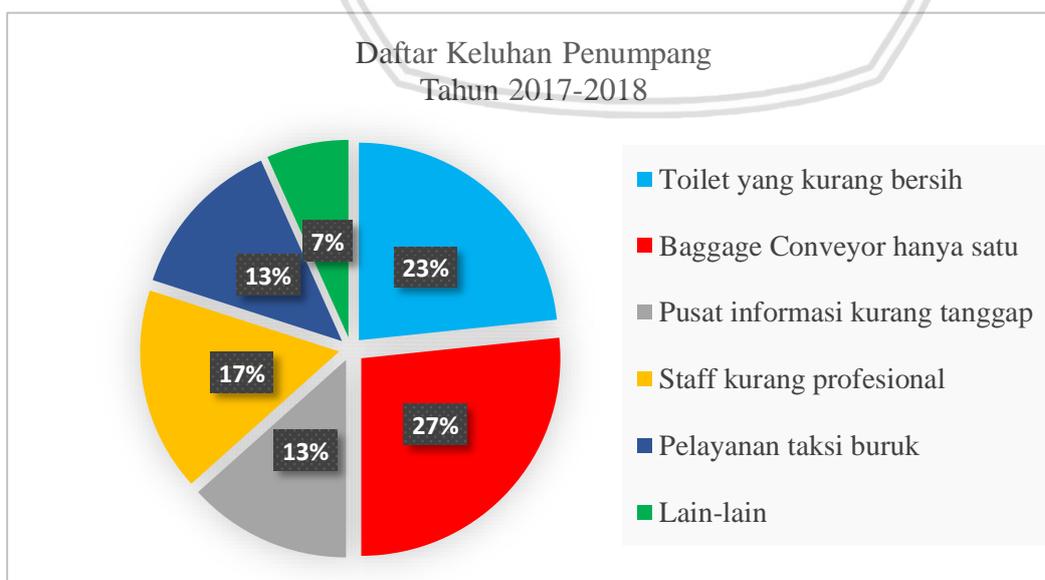
Fasilitas pada terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang saat ini hanya terdapat satu *belt conveyor*, dua fasilitas toilet untuk penumpang dan satu fasilitas toilet untuk penjemput, ruang pusat informasi, ruang informasi wisata serta pelayanan pemesanan taksi dan kantin yang dikelola oleh Pusat Koperasi TNI Angkatan Udara (PUSKOPAU)

Malang berada diluar gedung terminal kedatangan. Berdasarkan ulasan yang berasal situs pencarian [www.google.com](http://www.google.com) dengan keyword Bandara Abdulrachman Saleh Malang didapatkan banyaknya rating rendah yang diberikan oleh pengguna yang berkomentar bahwa kurang puas terhadap pelayanan pada terminal kedatangan seperti toilet yang kurang bersih, pelayanan pemesanan taksi yang lama dikarenakan jumlah angkutan yang terbatas, dan kecepatan pelayanan pusat informasi yang kurang tanggap, hal ini terlihat pada Gambar 1.2 serta ruang kedatangan kurang menampung penumpang sedangkan jadwal kedatangan antar maskapai berdekatan, yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.



Gambar 1.1 Jumlah pergerakan kedatangan penumpang tahun 2012 hingga 2016

Dari hasil perolehan data sekunder awal, didapatkan data selama tahun 2012-2016 jumlah penumpang pengguna bandara yang datang ditunjukkan pada Gambar 1.1 merupakan grafik pergerakan kedatangan penumpang di bandara mengalami kenaikan tiap tahunnya 255.999 penumpang pada tahun 2012 mencapai 425.885 pada tahun 2016 dengan persentase kenaikan rata – rata 13.73%.



Gambar 1.2 Daftar keluhan penumpang tahun 2017 hingga 2018

Dari hasil perolehan data diatas berdasarkan ulasan yang berasal situs pencarian [www.google.com](http://www.google.com) dengan *keyword* Bandara Abdulrachman Saleh Malang didapatkan data selama tahun 2017-2018 daftar keluhan penumpang pengguna bandara menunjukkan banyaknya faktor yang dikeluhkan terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan di terminal kedatangan bandara diantaranya fasilitas toilet, baggage conveyor, pelayanan taksi hingga petugas pelayanan. Pada tabel 1.1 terlihat jarak jadwal kedatangan antar maskapai saling berdekatan sehingga fasilitas yang diberikan perlu ditingkatkan. Hal tersebut merupakan fokus utama yang diinginkan penumpang sehingga fasilitas pelayanan dirasa perlu ditingkatkan karena kepuasan penumpang merupakan komponen yang sangat penting

Tabel 1.1

Jadwal Kedatangan Antar Maskapai Di Bandara Abdulrachman Saleh

Waktu Kedatangan	Dari	Maskapai
7.45 AM	Jakarta (CGK)	<i>Lion Air</i>
7.50 AM	Jakarta (CGK)	<i>Sriwijaya Air</i>
8.55 AM	Jakarta (HLP)	Citilink
9.15 AM	Jakarta (HLP)	<i>Batik Air</i>
10.05 AM	Jakarta (CGK)	Garuda Indonesia
10.45 AM	Jakarta (CGK)	Citilink
12.05 PM	Jakarta (CGK)	<i>Sriwijaya Air</i>
12.05 PM	Jakarta (CGK)	<i>Lion Air</i>
12.25 PM	Jakarta (CGK)	Garuda Indonesia
1.50 PM	Denpasar (DPS)	<i>Wings Air</i>
2:00 PM	Jakarta (HLP)	Citilink
2:15 PM	Jakarta (HLP)	<i>Batik Air</i>
2.30 PM	Jakarta (CGK)	<i>Sriwijaya Air</i>
3.40 PM	Bandung (BDO)	<i>Wings Air</i>

Menurut Philip Kotler (2007) menjelaskan kepuasan konsumen yaitu perasaan seseorang yang muncul sesudah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan. Untuk bisa mengidentifikasi tingkat kepuasan dari tiap penumpang dengan layanan pada Bandara tersebut, perlu adanya pengukuran tingkat kepuasan penumpang. Dilihat dari permasalahan tersebut sehingga perlu dilakukan penelitian menggunakan metode *Servqual* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut dari kualitas pelayanan pada Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Metode *Servqual* merupakan suatu pendekatan dengan mengukur kualitas jasa secara kuantitatif kedalam bentuk kuesioner dan mengukur 5 dimensi dari kualitas jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Cara mengukurnya dengan mengukur besaran tingkat pelayanan yang direalisasikan kedalam nilai *gap*. Penelitian menggunakan *gap 5* yang merupakan *gap* dari pelayanan yang diekspektasikan serta pelayanan yang diperoleh sehingga diharapkan nantinya dapat menghasilkan rancangan strategi untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan, sedangkan

AHP yaitu suatu jalan untuk perusahaan dalam mengidentifikasi serta memenuhi kebutuhan dan memberikan prioritas dari perbaikan sesuai keinginan dari konsumen terhadap jasa yang diperoleh.

Pada permasalahan tersebut, maka metode *Servqual* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat dipergunakan untuk mengetahui atribut pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan *customers* dan untuk mengetahui kesenjangan antar pelayanan yang diperoleh dengan harapan dari penumpang serta digunakan dalam merencanakan kondisi dengan keadaan bandara sesuai oleh persepsi konsumen. Sehingga pada akhirnya diketahui kriteria pelayanan apa saja yang dirasa belum memuaskan penumpang sehingga dilakukan perbaikan untuk memenuhi standar mutu pelayanan pada Bandara Abdulrachman Saleh Malang.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Pada latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan diatas, Dapat diidentifikasi permasalahan dari penelitian ini yang akan diangkat yaitu:

1. Bertambahnya jumlah penumpang setiap tahunnya secara signifikan sehingga dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan karenanya akan berdampak pada kepuasan penumpang.
2. Banyaknya penumpang merasa tidak puas pada pelayanan serta fasilitas yang telah diberikan pihak manajemen UPT Bandara Abdulrachman Saleh Malang.

## 1.3 Rumusan Masalah

Pada hasil identifikasi masalah telah disampaikan, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan pihak manajemen UPT Bandara Abdulrachman Saleh Malang berdasarkan *gap 5*?
2. Apa sajakah atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan Bandara Abdulrachman Saleh Malang?
3. Bagaimana perbaikan yang direkomendasikan untuk perbaikan kualitas pelayanan di terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang?

## 1.4 Batasan Masalah

Agar menghindari ruang lingkup terlalu luas serta terarah dengan baik sesuai dengan tujuan dari penelitian, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan di ruang terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang.
2. Responden penelitian adalah penumpang yang telah lebih dari 1 kali mengunjungi Bandara Abdulrachman Saleh Malang dan memiliki bagasi.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ingin dicapai dari penelitian adalah:

1. Menganalisis tingkat dari kepuasan penumpang dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen UPT Bandara Abdulrachman Saleh Malang berdasarkan *gap* 5.
2. Mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan Bandara Abdulrachman Saleh Malang.
3. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan di terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ditujukan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut.

1. Hasil penelitian diharapkan mampu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan bagi pengguna terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan masukan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) sebagai unit pelaksana teknis Bandara Abdulrachman Saleh Malang dan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam usaha peningkatan pelayanan fasilitas terminal kedatangan sehingga dapat memenuhi keinginan para penumpang.

Halaman ini sengaja dikosongkan



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian diperlukan dasaran argumentasi ilmiah berhubungan pada konsep-konsep yang diperlukan dalam penelitian serta dipakai dalam analisis. Bab ini dijelaskan beberapa dasaran argumentasi atau teori digunakan pada penelitian.

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan teori dan pustaka sebagai acuan pengerjaan dan penyusunan laporan. Teori dan pustaka tersebut diambil dari buku, jurnal, maupun laporan tugas akhir yang telah diteliti sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang dipergunakan penelitian ini yaitu:

1. Halim (2013) melakukan penelitian upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan Swalayan KPRI Universitas Brawijaya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan Swalayan KPRI Universitas Brawijaya, Halim telah mengusulkan metode *Service Quality* dan *Quality Function Diagram* (QFD) dan IPA. Hasil dari penelitian ini menunjukkan atribut dimensi *tangible*, ialah pencahayaan ruangan swalayan terang memiliki nilai persepsi 2,57 dan nilai harapan 4,17 alhasil atribut ini memperoleh nilai gap terbesar, ialah -1,6, Pada analisis metode 7 8 IPA didapat 8 atribut dari kualitas pelayanan masuk kedalam kategori kritis serta harus diperbaiki.
2. Mardiono, Rahman, dan Yuniarti (2014) membahas tentang penerapan Metode *Service Quality* dan *Importance Perfomance Analysis*. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas daro pelayanan Perpustakaan UB dengan melihat perilaku pengunjung. Metode *Servqual* dipergunakan dalam menganalisis tingkat dari kepuasan pengunjung perpustakaan. Sedangkan Metode IPA dipergunakan dalam melihat prioritas perbaikan ditinjau pada nilai kepentingan serta kepuasan. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan sebagian besar pengunjung sering menggunakan internet serta banyak mencari pustaka via online. Rata-rata kepuasan yaitu 2,79 skala likert, rata-rata kepentingan yaitu 3,526 skala likert. Sesuai dengan analisis gap didapat 14 atribut perlu diperbaiki. Sedangkan berdasarkan hasil analisa pada diagram kartesius menggunakan Metode IPA, terdapat 10 prioritas atribut yang perlu diperbaiki.
3. Syafitri dan Herlawati (2016) melakukan penelitian di CIMB Niaga *Digital Lounge* gedung Citiwalk Jakarta. Metode pada penelitian ini yaitu metode *Servqual* dan AHP

(*Analytical Hierarchy Process*) untuk menghasilkan nilai menunjukan nilai atribut lalu dapat dilihat atribut variabel pelayanan kurang memenuhi kepuasan pengguna serta prioritas perbaikannya. Pada penelitian tersebut digunakan untuk membantu pihak Bank mengetahui apa yang nasabah inginkan.

Tabel 2.1  
Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini

Peneliti	Tempat Penelitian	Objek Penelitian	Metode
Halim (2013)	Swalayan KPRI Universitas Brawijaya	pengunjung	<i>Service Quality</i> , IPA, dan QFD
Mardiono, Rahman, dan Yuniarti (2014)	Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya	Pengunjung	<i>Service Quality</i> dan <i>Importance Perfomace Analysis</i>
Syafitri dan Herlawati (2016)	<i>Digital Lounge</i> CIMB Niaga gedung Citiwalk Jakarta	Pengguna <i>Digital Lounge</i>	<i>Servqual</i> dan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)
Gati (2018)	Terminal Kedatangan Bandara Abdurachman Saleh Malang	Penumpang memiliki bagasi	<i>Servqual</i> dan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)

## 2.2 Bandar Udara

Menurut Peraturan Kementerian Perhubungan RI No 178 tahun 2015 menetapkan mengenai standar dari pelayanan pengguna jasa Bandara pada Pasal 1 peraturan dimaksud antara lain:

1. Kebandarudaraan yaitu segala sesuatu berkaitan pada penyelenggaraan bandara serta kegiatan lainnya dengan melaksanakan fungsi keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran arus lalu lintas dari pesawat, penumpang, kargo maupun pos, tempat berpindah antarmoda dan meningkatkan pertumbuhan bagi ekonomi daerah dan nasional.
2. Bandar Udara yaitu kawasan daratan maupun perairan dengan batasan tertentu dipergunakan tempat Pesawat untuk mendarat serta lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar dan muat barang, serta tempat perpindahan antarmoda transportasi, dilengkapi oleh fasilitas keselamatan serta keamanan penerbangan, dengan fasilitas pokok hingga fasilitas penunjang lainnya.

Menurut PT. Angkasa Pura (Persero), bandara merupakan lapangan udara diantaranya segala bangunan hingga peralatan, merupakan kelengkapan minimal guna menjamin ketersediaan fasilitas untuk angkutan udara bagi masyarakat.

Lingkup kegiatan bandara sangat luas, umumnya fungsi dari bandara yaitu:

1. Melayani, mengatur serta memantau *traffic* udara, baik datang, berangkat hingga transit

2. Menyimpan, mengurus serta mengelola muatan, baik berasal dari angkutan darat hingga dipindahkan ke angkutan udara begitupun sebaliknya
3. Menyediakan serta menjaga fasilitas bandara, navigasi udara, telekomunikasi hingga listrik
4. Menyelenggarakan serta mengendalikan keamanan hingga ketertiban umum pada bandara

### 2.3 Pelayanan Bandar Udara

Standar pelayanan diatur pada peraturan ini mencakup standar pelayanan bagi calon penumpang hingga penumpang tercantum dalam pasal 3 serta pasal 4 meliputi:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah
4. Kapasitas dari terminal Bandara dalam menampung penumpang pada saat jam sibuk.

Fasilitas pada proses keberangkatan serta kedatangan penumpang tertera pada pasal 3 ayat (1) huruf a yaitu:

1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
2. Pelayanan *check-in*
3. Imigrasi Keberangkatan
4. Imigrasi Kedatangan
5. Pelayanan Bea Cukai
6. Ruang Tunggu Keberangkatan
7. Pelayanan Bagasi

Fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpang tertera pada pasal 3 ayat (1) huruf b yaitu:

1. Pengkondisian Suhu
2. Pengkondisian Cahaya
3. Kemudahan Pengangkutan Bagasi
4. Kebersihan
5. Pelayanan Informasi
6. Toilet
7. Tempat Parkir
8. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus

Fasilitas yang memberikan nilai tambah tertera pada pasal 3 ayat (1) huruf c yaitu:

1. Musholla
2. *Nursery*
3. Fasilitas berbelanja
4. Restoran
5. Ruang merokok
6. Ruang bermain anak
7. *ATM/Money Changer*
8. Internet/Wifi
9. *Charging station*
10. Fasilitas Air Minum
11. *Lounge* eksekutif

Kapasitas Terminal Bandara dalam menampung penumpang pada saat jam sibuk tertera pada pasal 3 ayat (1) huruf d yaitu:

1. Luas per penumpang pada jam sibuk
2. Indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan dan pengoperasian

#### **2.4 Service Quality (SERVQUAL)**

Pendekatan kualitas pelayanan populer dijadikan tumpuan pada riset pemasaran yaitu model *servqual* dikembangkan Parasuraman, dkk (1990). Model *Servqual* yaitu membandingkan persepsi konsumen atas layanan nyata yang diperoleh (*perceived service*) pada layanan sesungguhnya yang diekspektasikan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari diekspektasikan, maka layanan tersebut dikatakan bermutu, begitupun sebaliknya. Apabila ketika kenyataan sama dengan ekspektasi maka layanan itu memuaskan.

Demikian *service quality* bisa dijelaskan yaitu seberapa jauh perbedaan antar kenyataan dengan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan mereka dapatkan. Parasuraman, dkk (1990) mempergunakan skala 1-7 (untuk memperoleh respon terhadap suatu pernyataan pada aspek dari kualitas jasa), yaitu sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (7). Penelitian dilakukan Parasuraman, dkk dihasilkan dari ke-5 dimensi itu terdapat kepentingan relatif berbeda. Menurut Parasuraman (1990), terdapat 5 dimensi *servqual* yaitu:

1. *Tangibles*, ialah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan serta kemampuan sarana maupun prasarana fisik perusahaan hingga keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata pelayanan diberikan pada

penyedia jasa. Meliputi fasilitas fisik (Gudang, Gedung, dll), teknologi (perlengkapan serta peralatan dipergunakan), dan penampilan dari karyawan.

2. *Reliability*, ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai diberikan dengan akurat dan terpercaya. Sesuai harapan konsumen yaitu kinerja tepat waktu, pelayanan dengan tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness*, ialah kemauan dalam membantu, memberikan pelayanan responsif serta tepat kepada pelanggan, sekaligus penyampaian informasi dengan jelas. Mengabaikan konsumen menunggu tanpa alasan jelas memberikan persepsi negatif kepada kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, ialah kesopanan santunan, serta pengetahuan dan kemampuan karyawan perusahaan guna menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan. Komponen tersebut yaitu: kredibilitas, kompetensi, komunikasi, sopan santun dan keamanan.
5. *Empathy*, yaitu membagikan perhatian tulus serta bersifat individual diberikan oleh konsumen demi mengetahui keinginan konsumen dan diharapkan memiliki suatu pengertian serta pengetahuan mengenai konsumen. mengerti kebutuhan konsumen secara spesifik.

Parasuraman (1990) menerangkan bahwa membandingkan antara Harapan dan Kinerja terciptalah kesenjangan. Kesenjangan ini disebut GAP. Terdapat 5 GAP berhubungan masalah pada kualitas pelayanan

1. Gap 1 ialah kesenjangan antar harapan konsumen dengan persepsi pihak manajemen berkaitan harapan penggunaan jasa. Kenyataannya pihak manajemen tidak selalu bisa merasakan ataupun memahami dari keinginan konsumen secara tepat. Dampaknya manajemen kurang mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya diimplementasikan serta jasa pendukung apa yang diinginkan konsumen.
2. Gap 2 ialah kesenjangan antar persepsi penyedia jasa dengan harapan konsumen serta spesifikasi kualitas dari pelayanan. Terkadang manajemen mampu mengerti secara tepat yang diinginkan oleh konsumen, akan tetapi pihak tersebut tidak membuat suatu standar kinerja tertentu secara jelas.
3. Gap 3 ialah memperlihatkan perbedaan antar spesifikasi dari kualitas pelayanan terhadap penyampaian pelayanan diberikan kepada karyawan. Kesenjangan ini yaitu ketidaksesuaian kinerja dari pelayanan dikarenakan karyawan belum mampu atau tidak memiliki keinginan dalam menyampaikan sebuah jasa berdasar tingkat pelayanan diinginkan oleh konsumen.

4. Gap 4 ialah kesenjangan antar penyampaian pelayanan serta komunikasi dari eksternal terhadap konsumen. Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang diberikan perusahaan melewati komunikasi pemasaran. Kesenjangan terjadi disebabkan adanya ketidaksesuaian antar pelayanan dijanjikan dengan pelayanan disampaikan.
5. Gap 5 ialah kesenjangan antar persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Ketika persepsi dan ekspektasi konsumen terkait kualitas dari pelayanan terbukti sama bahkan persepsi lebih baik terhadap ekspektasi sehingga perusahaan akan mendapat citra serta dampak yang positif. Begitupun sebaliknya.

$$Q = P - E \quad (2-1)$$

Sumber: Parasuraman (1990)

Keterangan:

Q = Kualitas Pada Pelayanan Konsumen

E = Harapan Dari Pelanggan Terhadap Kualitas Dari Pelayanan

P = Pelayanan yang diperoleh

## 2.5 *Sampling*

Dalam penentuan *sample* yang dipergunakan pada penelitian terdapat berbagai teknik sampling dapat dipergunakan. Berbagai alasan mengapa peneliti melakukan teknik sampling salah satunya karena diantaranya populasi demikian banyaknya sehingga tidak mungkin seluruh elemen untuk diteliti. Pada penelitian ini, teknik *sampling* digunakan yaitu Persamaan (2-1).

$$n = \left\{ \frac{N}{Nd^2 + 1} \right\} \quad (2-2)$$

Sumber: Riduwan (2005)

Keterangan:

n = Jumlah *sample*

d<sup>2</sup> = Nilai signifikansi 90% atau 0.10

N = Jumlah populasi

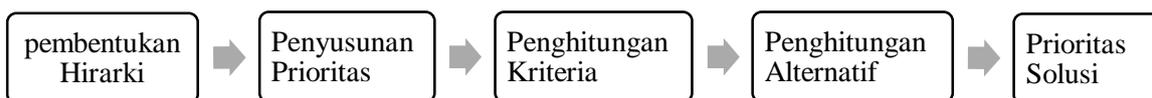
## 2.6 *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

Menurut Thomas L. Saaty (1990) metode AHP yaitu metode dalam pengambilan keputusan mempergunakan faktor logika, pengalaman, pengetahuan, rasa, emosi dan intuisi guna dioptimasi kedalam proses sistematis, mampu dibandingkan secara berpasangan yang tidak dapat dirasa maupun tidak terlihat data kuantitatif maupun kualitatif. Metode AHP

dikembangkan Thomas L. Saaty, AHP dasarnya digunakan demi menangkap secara jelas persepsi dari pihak berhubungan erat terhadap permasalahan itu, melewati prosedur dibuat agar sampai pada ukuran kesesuaian diantara tiap macam alternatif.

### 2.6.1 Tahapan dalam AHP

Thomas L. Saaty (1990) menjelaskan dalam memperoleh keputusan rasional menggunakan AHP. Tahapan AHP dimodelkan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.1 Tahapan dalam AHP

Sumber: Saragih (2010)

Tahapan pengambilan keputusan pada metode AHP secara lebih rinci yaitu:

1. Menjabarkan masalah serta memutuskan solusi yang diinginkan. Tahap ini bertujuan menentukan permasalahan didapatkan secara detail, mudah dipahami dan jelas. Dari masalah tersebut dapat ditentukan solusi yang bisa cocok terhadap masalah yang ada.
2. Membuat struktur dari hirarki diawali tujuan utama dengan level teratas, diteruskan oleh kriteria yang cocok dipertimbangkan serta menilai kriteria pilihan yang ingin di ranking. Tiap kriteria memiliki intensitas berbeda. Hirarki diteruskan pada subkriteria.
3. Menilai bobot dari kriteria pada hirarki dengan membuat matriks perbandingan berpasangan yang menjelaskan pengaruh dari tiap elemen dengan masing tujuan kriteria setingkat diatas. Perbandingan digunakan berdasar pilihan pembuat keputusan dengan mengukur tingkat kepentingan elemen dibanding pada elemen lainnya. Matriks dipergunakan bersifat sederhana serta berguna untuk mendapatkan informasi lain yang dibutuhkan semua perbandingan.
4. Mendefinisikan perbandingan berpasangan dengan menentukan prioritas. Setelah hirarki dibuat, tiap elemen terdapat pada hirarki diketahui bobot relatifnya dengan lainnya. Bertujuan untuk melihat tingkat kepentingan pihak yang berkepentingan pada permasalahan tersebut. Langkah awal yang dilakukan untuk menentukan prioritas kriteria yaitu menyusun dari perbandingan berpasangan, dengan membandingkan pada bentuk berpasangan keseluruhan kriteria bagi tiap sub sistem hirarki. Perbandingan ini selanjutnya ditransformasikan pada bentuk matriks perbandingan berpasangan bagi analisis numerik. Nilai numerik digunakan pada keseluruhan perbandingan didapatkan oleh skala perbandingan 1 hingga 9 pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2  
Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

Tingkatan Kepentingan	Definisi	Keterangan
1	Sama Pentingnya	Kedua elemen mempunyai pengaruh yang sama
3	Agak lebih penting yang satu atas lainnya	Pengalaman dan penilaian sangat memihak satu penting yang elemen dibandingkan dengan pasangannya.
5	cukup penting	Pengalaman dan keputusan menunjukkan kesukaan atas satu aktifitas lebih dari yang lain
7	sangat penting	Pengalaman dan keputusan menunjukkan kesukaan yang kuat atas satu aktifitas lebih dari yang lain
9	Mutlak Lebih penting	Satu elemen mutlak lebih disukai dibandingkan penting dengan pasangannya, pada tingkat keyakinan tertinggi.
2,4,6,8	Nilai tengah diantara dua nilai keputusan yang berdekatan	Bila kompromi dibutuhkan
Resiprokal	Kebalikan	Jika elemen i memiliki salah satu angka dari skala perbandingan 1 sampai 9 telah ditetapkan Saaty ketika dibandingkan dengan elemen j, maka j memiliki kebalikannya ketika dibandingkan dengan elemen i

Sumber: Thomas L. Saaty (1990)

Hasil pembobotan kriteria diatas ialah matriks besarnya  $n \times n$ , dimana  $n$  yaitu jumlah banyak kriteria. Berikut matriks dihasilkan.

$$K = \begin{bmatrix} k_{11} & k_{12} & k_{13} \\ k_{21} & k_{22} & k_{23} \\ k_{31} & k_{32} & k_{33} \end{bmatrix} \quad (2-2)$$

Sumber: Mawardi (2013)

Dimana:

$K_{11}$  = Nilai kriteria 1 dibandingkan kriteria 1

$K_{12}$  = Nilai kriteria 1 dibandingkan kriteria 2

$k_{ij}$  = Nilai kriteria ke  $i$  dibandingkan kriteria ke  $j$

tiap kriteria ke  $i, j$ , berlaku:

$$k_{ii} = 1, k_{ij} = k_{ji}^{-1}$$

Matriks ialah kumpulan elemen angka/symbol tertentu tersusun pada baris serta kolom berbentuk persegi. Matriks dinotasikan pada huruf capital yang ditebalkan (misalkan matriks  $A$ , dituliskan  $\mathbf{A}$ ).

- Menormalkan data ialah membagi nilai pada tiap elemen didalam matriks berpasangan dengan nilai total pada tiap kolom. Normalisasi dilakukan yaitu membagi tiap elemen matriks dengan jumlah keseluruhan dari elemen. Berikut matriks yang dihasilkan.

$$N = \begin{bmatrix} n1 = \frac{s1}{\sum_{i=1}^n Si} \\ n2 = \frac{s2}{\sum_{i=1}^n Si} \\ n3 = \frac{s3}{\sum_{i=1}^n Si} \end{bmatrix} \quad (2-3)$$

Sumber: Mawardi (2013)

6. Menghitung nilai dari *eigen vector* serta menguji nilai dari konsistensinya. Nilai *eigen vector* maks didapatkan menggunakan matlab dan manual.
7. Mengulang langkah 3, 4, 5 serta 6 untuk tiap seluruh tingkat hirarki.
8. Menghitung nilai dari *eigen vector* dari tiap matriks perbandingan berpasangan. Nilai dari *eigen vector* yaitu bobot tiap elemen. Langkah tersebut bertujuan mensintetis pilihan pada penentuan prioritas elemen untuk tingkat hirarki terendah hingga pencapaian tujuan.
9. Menguji konsistensi pada hirarki. Rasio pada konsistensi dilihat melalui indeks konsistensi. Konsistensi yang diharapkan yaitu mendekati sempurna sehingga menghasilkan keputusan mendekati valid. Cara membedakan model AHP terhadap model lainnya pada pengambilan keputusan yaitu tidak ada konsistensi mutlak. Model AHP bisa mempergunakan persepsi dari *decision maker* sebagai input sehingga ketidakkonsisten bisa terjadi dikarenakan manusia memiliki keterbatasan pada saat menyatakan persepsinya dengan konsisten terutama ketika harus membandingkan banyaknya kriteria. *Consistency ratio* adalah parameter digunakan saat memeriksa perbandingan berpasangan yang sudah dilakukan konsekuen ataupun tidak. Pengukuran konsistensi suatu matriks berdasar oleh *eigen value maks*, nilai indeks konsistensi bisa dihitung menggunakan rumus:

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} \quad (2-4)$$

Sumber: Mawardi (2013)

Dimana:

CI = Rasio penyimpangan, konsistensi

n = Orde Matriks (banyaknya alternatif)

$\lambda_{\max}$  = Nilai *eigen* terbesar pada matriks ber-ordo n

Ketika CI bernilai nol, maka matriks perbandingan berpasangan tersebut konsisten. Batas ketidakkonsistenan telah ditetapkan menggunakan Rasio Konsisten (CR) ialah perbandingan indeks konsisten atas nilai *Random Index* (RI). Nilai bergantung dengan ordo matriks n. Sehingga diperoleh rumus dari Rasio Konsistensi (CR) ialah:

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

(2-5)

Sumber: Mawardi (2013)

Dimana:

CR = Rasio Konsistensi

RI = Indeks Random

Tabel 2.3

Nilai *Random Index* (RI)

N	1	2	3	4	5	6
RI	0.00	0.00	0.58	0.90	1.12	1.24

Dst

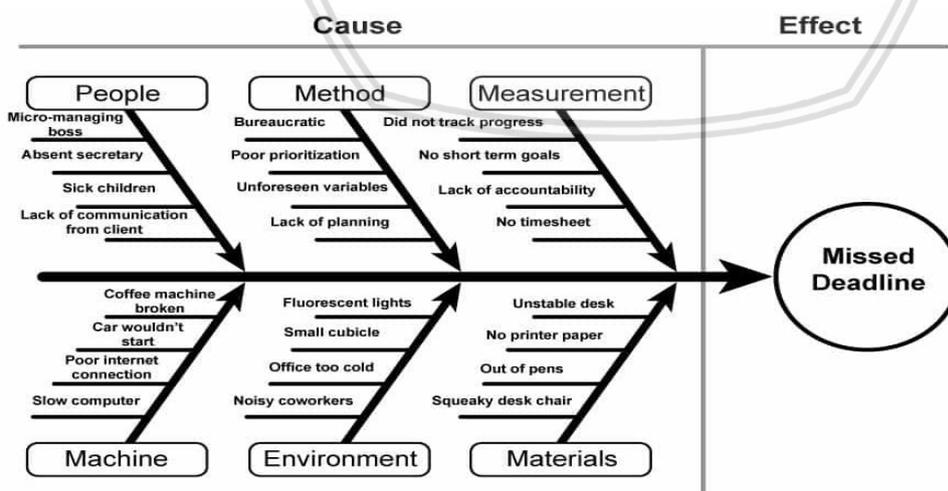
...

Sumber: Mawardi (2013)

Ketika matriks *pairwise comparison* atas nilai CR lebih kecil 0,100 maka ketidakkonsistenan terhadap pendapat pada *decision maker* masih bisa diterima, jika tidak maka perlu dilakukan penilaian ulang.

## 2.7 Fishbone Diagram

Tague (2005) menjelaskan *fishbone diagram* diperkenalkan Dr. Kaoru Ishikawa, yaitu seorang ahli bidang pengendalian kualitas dari Jepang. *Fishbone diagram* digunakan untuk mengidentifikasi segala aspek potensial pada satu efek maupun masalah, serta menganalisis masalah dengan *brainstorming*. Masalah dikelompokkan menjadi berbagai aspek saling berkaitan antara lain, manusia, mesin, material, lingkungan, prosedur. Pada tiap kategori memiliki permasalahan yang dapat diurai dengan tahap *brainstorming*. Gambar 2.3 merupakan contoh dari *Fishbone diagram* atau *Cause Effect diagram*:



Gambar 2.2 Fishbone diagram

Sumber: Dutch Renaissance Press LCC (2013)

### 2.8.1 Langkah-Langkah Membuat *Fishbone Diagram*

Tague N.R. (2005) menjelaskan langkah langkah yang dilakukan untuk membuat *fishbone diagram* yaitu:

1. Memberikan judul, tanggal, nama produk, dan nama proses
2. Menentukan pernyataan permasalahan yang akan diselesaikan
3. Mengambarkan kepala ikan sebagai tempat untuk menjabarkan akibat
4. Menuliskan pernyataan permasalahan tersebut pada kepala ikan sebagai akibat dari penyebab
5. Mengambarkan Tulang Belakang Ikan dan juga tulang besar ikan
6. Menuliskan faktor penyebab utama mempengaruhi kualitas pada Tulang Besar Ikan. Pada umumnya faktor penyebab utama di industri jasa itu terdiri dari 8P yaitu:
  - a. *Product*
  - b. *Price*
  - c. *Place*
  - d. *Promotion*
  - e. *People*
  - f. *Process*
  - g. *Physical Evidence*
  - h. *Productivity & Quality*
7. Tuliskan penyebab lainnya berdasar kategori tiap faktor penyebab utama dan tuliskanlah pada tiap tulang berukuran sedang.
8. Menuliskan penyebab lebih rinci yang berpengaruh penyebab lainnya selanjutnya gambarkan tulang berukuran lebih kecil.

Penentuan faktor penyebab yang mempunyai pengaruh terhadap kualitas selanjutnya beri tanda pada faktor penyebab tersebut.

Halaman ini sengaja dikosongkan



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yaitu tahapan awal menjelaskan langkah urutan pengerjaan penelitian. Bab ini menjelaskan terhadap metode penelitian digunakan, tempat dan waktu dilakukan penelitian, data yang dipergunakan selama penelitian, langkah penelitian, serta diagram alir dari penelitian sehingga proses penelitian dapat terarah, terstruktur, dan sistematis.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan suatu gejala, peristiwa/kejadian yang terjadi saat ini (Sudjana dan Ibrahim, 1989). Penelitian ini berfokus pada penyelesaian masalah dengan metode tertentu berdasarkan data yang diperoleh sebelumnya dan diimplementasikan terhadap keadaan aktual yang terjadi. Selain itu penelitian deskriptif juga bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan data untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya di perusahaan yang sedang diteliti. Data yang berasal dari responden dalam penelitian kemudian disusun dan diolah untuk dianalisis lebih lanjut.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Bandara Abdulrachman Saleh. Jl. Komodor Udara Abdurahman Saleh, Pakis, Bunut Wetan, Pakis, Malang, Jawa Timur 65154, Indonesia. Pengambilan data dilakukan pada bulan Maret 2017 hingga bulan Juni 2018.

#### **3.3 Langkah-Langkah Penelitian**

Berikut ini merupakan langkah dalam melakukan penelitian ini.

##### **1. Studi Literatur**

Langkah ini merupakan langkah yang dilakukan untuk mendalami teori-teori dan ilmu pengetahuan berkaitan atas permasalahan pada objek diamati. Sumber dari studi literatur diperoleh dari perpustakaan, jurnal, internet, dan perusahaan. Studi literatur yang dipelajari meliputi metode untuk menilai kepuasan penumpang, kriteria-kriteria

penilaian kepuasan beserta subkriterianya, serta cara mengolah data penilaian kepuasan tersebut.

## 2. Studi Lapangan

Langkah permulaan dilakukan pada penelitian yaitu melakukan studi dari lapangan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih detail dan spesifik terkait dengan topik penelitian dan memperhatikan masalah yang terjadi pada tempat penelitian. Topik yang diambil pada skripsi ini yaitu analisis tingkat kualitas pelayanan terhadap fasilitas pada terminal kedatangan Bandara Abdurahman Saleh Malang menggunakan metode *Servqual* dan AHP. Pada studi lapangan digunakan cara wawancara langsung dan menggunakan kuesioner, wawancara merupakan salah satu teknik dari pengumpulan data secara langsung dengan memberikan pertanyaan secara lisan dan langsung kepada narasumber. Hal ini tujuannya yaitu mendapatkan penggambaran dari suatu permasalahan yang dialami, biasanya tidak dapat dijelaskan secara rinci pada kuesioner

## 3. Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus melakukan identifikasi pada objek penelitian yang diamati. Pada langkah ini akan mendefinisikan masalah yang timbul pada objek yang sedang diamati sehingga dapat memudahkan langkah penelitian selanjutnya karena masalah atau pun penyebabnya sudah diketahui.

## 4. Perumusan Masalah

Perumusan dari masalah dilakukan berdasar identifikasi dari masalah yang telah diperoleh sebelumnya. Dengan adanya tujuan penelitian akan membuat penelitian lebih terarah dan menentukan batasan-batasan yang perlu dalam pengolahan data yang akan dilakukan.

## 5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan yaitu mengumpulkan seluruh data atau informasi berkaitan dan harus relevan terhadap permasalahan yang ada pada objek karena data atau informasi yang dikumpulkan akan menjadi *output* pada pengolahan data yang dikumpulkan adalah data primer maupun sekunder seperti berikut.

### a. Data Primer:

- 1) Data penyusunan kriteria dan subkriteria tingkat penilaian
- 2) Data kriteria dan subkriteria tingkat penilaian
- 3) Data penilaian kepuasan penumpang menggunakan metode *servqual*

### b. Data Sekunder:

- 1) Data struktur organisasi perusahaan

- 2) Data jumlah kedatangan penumpang
- 3) Referensi kriteria penilaian kepuasan penumpang

Berikut adalah kompetensi penilaian yang digunakan untuk menentukan kriteria dan sub kriteria yang sesuai dari pihak manajemen UPT Bandara Abdurahman Saleh pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1  
Kompetensi Penilaian

Kriteria bentuk pelayanan	Subkriteria bentuk pelayanan
<i>Baggage Conveyor Belt</i>	Jumlah
	Letak
	Kemudahan
	Ketertiban
	Kelayakan
Hall (ruang) kedatangan	Luas
	Kelengkapan Fasilitas
	Kebersihan
	Keamanan
	Pelayanan Informasi
Rambu ( <i>Sign</i> )	Jumlah
	Kemudahan Membaca
	Posisi
	Ketepatan
	Jarak Pandang
Fasilitas Umum/Toilet	Kelengkapan
	Kebersihan
	Penyediaan Ruang Khusus
	Perawatan Peralatan
	ATM
	Internet/Wifi
	Fasilitas Berbelanja
	Restoran
	Tempat Ibadah
	Ketersediaan Air
Tempat Parkir	Kapasitas Parkir
	Luas Lahan
	Rambu Tambahan

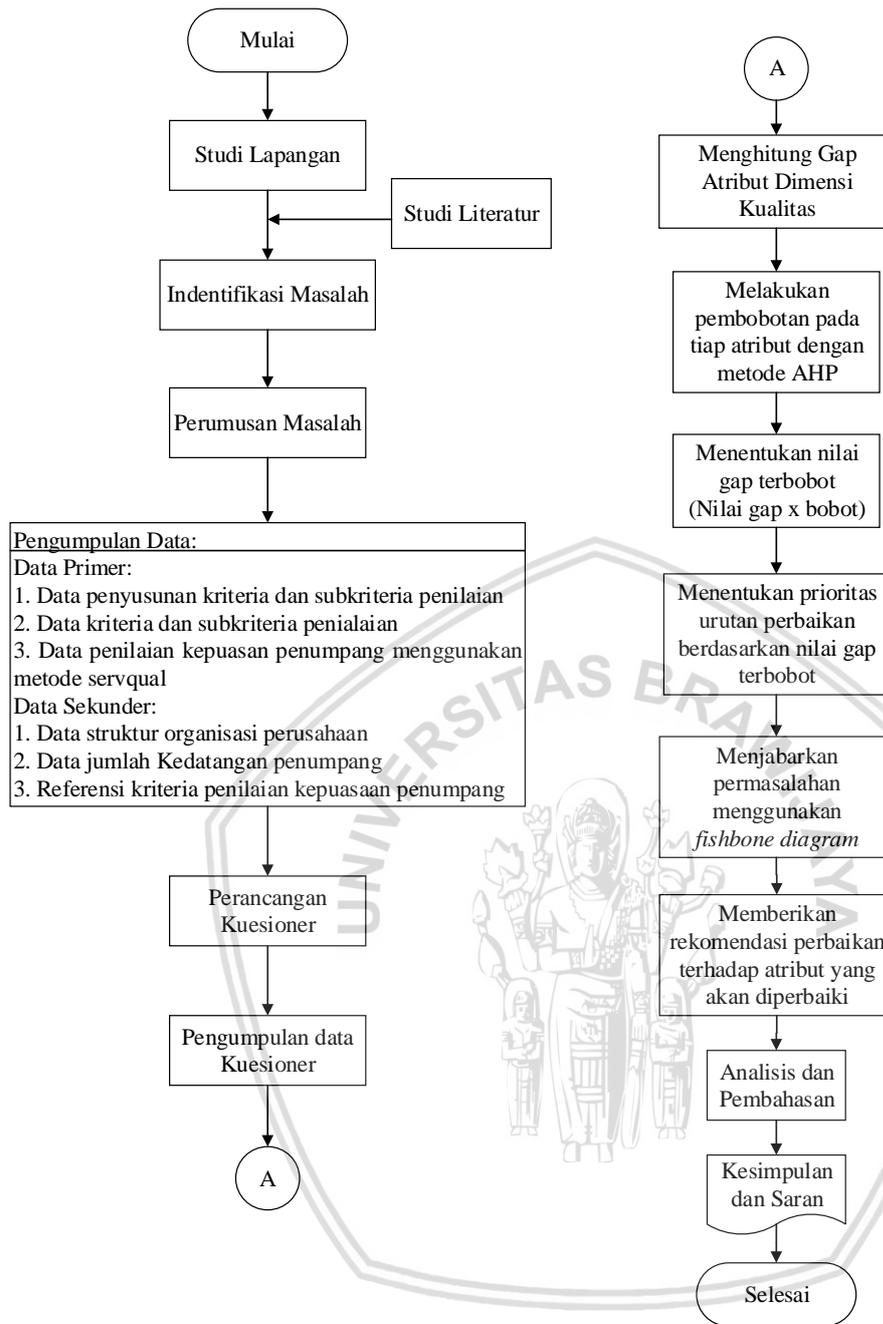
- c. Melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner (tertutup). Kuesioner tersebut disebarakan kepada sejumlah penumpang. Jumlah responden yang diambil sebanyak 100 sampel karena besaran sampel minimal untuk penelitian deskriptif (Sugiyono, 2003).
6. Pengolahan Data
- Pada penelitian ini data yang sudah dikumpulkan akan diolah seperti penjabaran berikut.
- a. Melakukan analisis gap menggunakan Metode *Servqual* untuk melihat kesenjangan dari masing-masing atribut yang termasuk kedalam 5 dimensi kualitas jasa. Nilai

gap yang dihasilkan pada selisih antar nilai harapan dan persepsi penumpang selanjutnya digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi penumpang yang diperoleh.

- b. Setelah melakukan perhitungan nilai gap dihasilkan besarnya tingkat kepuasan penumpang diperoleh dari nilai gap selisih antara nilai harapan dan nilai persepsi penumpang, dilakukan pembobotan kriteria dan subkriteria berdasarkan lima dimensi kualitas menggunakan metode AHP. Pembobotan pada tiap kriteria dilakukan oleh pihak manajemen.
  - c. Selanjutnya nilai gap yang diperoleh dari sebelumnya dikalikan dengan bobot masing-masing menghasilkan *servqual* terbobot. Nilai *servqual* terbobot yang diperoleh digunakan sebagai pedoman untuk menentukan rekomendasi perbaikan kepada pihak manajemen.
7. Analisis dan Pembahasan
- Selanjutnya dilakukan analisis gap menggunakan 5 dimensi kualitas jasa dan didapatkan hasil pada perhitungan analisis gap *servqual* dapat dilihat seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan. Kemudian dilakukan pembobotan dari tiap kriteria dan subkriteria. Nilai gap dan bobot yang didapatkan kemudian dikalikan dihasilkan *servqual* terbobot setelah itu mencari akar penyebab terjadinya permasalahan tersebut menggunakan *fishbone diagram* hasil tersebut kemudian menjadi acuan dalam menentukan prioritas urutan perbaikan.
8. Kesimpulan dan Saran
- Pada tahap ini kesimpulan didapat yang bersumber dari hasil pengumpulan, pengolahan, serta analisa data. Pengambilan kesimpulan bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap masalah yang ada dengan tujuan untuk perbaikan sekaligus memberikan saran yang akan diberikan untuk penelitian selanjutnya dan kepada Bandara Abdurachman Saleh.

### 3.4 Diagram Alir Penelitian

Berikut ini adalah langkah penelitian ditampilkan dengan diagram alir dari Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram alir penelitian



Halaman ini sengaja dikosongkan



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum perusahaan, pengumpulan data pengolahan data, analisa data, serta usulan perbaikan.

### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran secara umum serta objek penelitian yaitu Bandara Abdulrachman Saleh Malang.

#### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bandara Abdulrachman Saleh didirikan pada pemerintahan Belanda era tahun 1937-1940. Pada 17 Agustus 1952 atas pengorbanan Prof. Dr. Abdulrachman Saleh dalam memajukan AURI serta dalam mengupayakan bangsa Indonesia. Kepala Staf AU pada saat itu menjabat ialah Komodor Udara Soerjadi Soerjadarma dikeluarkanlah surat pengukuhan Kepala Staf AU No. 76/48/Pon.2/KS/52 berisi perubahan nama dari Pangkalan Udara Bugis menjadi Pangkalan Udara Abdulrachman Saleh.

Bandara Abdulrachman saleh ini berlokasi di Kec. Pakis Kab. Malang. Bandara ini dibangun menghabiskan biaya mencapai Rp 139 miliar. Bandara ini mulai dibuka 1 April 1994 dengan penerbangan sipil pertama oleh maskapai Merpati Nusantara Airlines menggunakan pesawat Fokker F28. Akan tetapi dikarenakan seringnya mengalami keterlambatan pada kurun waktu tahun 1996 hingga 1997 serta mengalami penurunan *load factor* mencapai 14,54%. Sehingga pada 16 Juni 1997, PT Merpati Nusantara Airlines secara resmi memberhentikan segala aktivitas penerbangan.

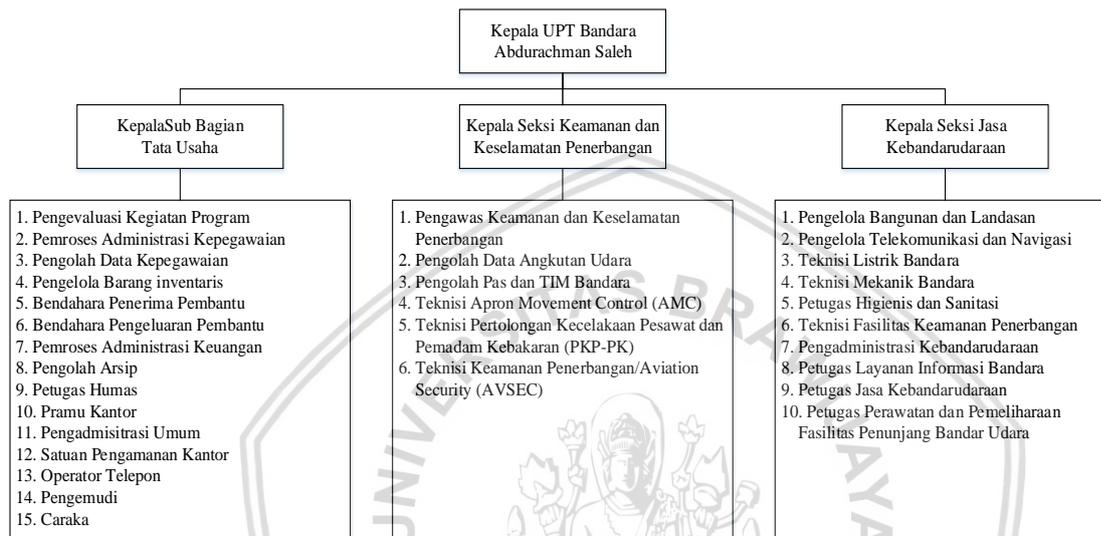
Setelah kurun waktu enam tahun sejak tahun 2005 mempergunakan terminal Base ops Lanud Abdurahman Saleh, tanggal 30 Desember 2011 kegiatan penerbangan sipil pada Bandara Abdurahman Saleh menggunakan bandara terpisah dengan base ops Lanud Abdurahman Saleh. Bandara Abdulrachman Saleh saat ini sudah dikelola oleh UPT Dinas Perhubungan untuk melayani penerbangan komersial. Letaknya yang sangat strategis dan terpisah oleh bandara militer lain, serta terletak di tengah kota Kota Malang. Hingga sekarang untuk penerbangan sipil bandara Abdulrachman Saleh melayani rute penerbangan Malang-Jakarta oleh maskapai Batik Air, Citilink Indonesia, Garuda Indonesia,



*Lion Air* serta *Sriwijaya Air* begitupun sebaliknya. Sedangkan untuk rute penerbangan Malang-Denpasar dan Malang-Bandung dilayani oleh maskapai *Wings Air* begitupun sebaliknya.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bandara Abdulrachman Saleh Malang dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Struktur organisasi Bandara Abdulrachman Saleh Malang

#### 4.1.3 Fasilitas di Terminal Kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh

##### 1. Fasilitas Bangunan

Bandara Abdulrachman Saleh memiliki fasilitas yang tersedia terdiri dari ruang CCTV, ruang *Airline*, ruang *Ground Handling*, ruang *Baggage Claim*, ruang pengambil bagasi dan toilet kedatangan. Data fasilitas bangunan untuk lebih lengkapnya pada Tabel 4.1 dan ditunjukkan pada Gambar 4.2, 4.3, dan 4.4.

Tabel 4.1

Fasilitas Bangunan

No.	Nama Bangunan	Luas Kapasitas
1	Ruang CCTV	17.80 M <sup>2</sup>
2	Ruang <i>Airline</i>	219.31 M <sup>2</sup>
3	Ruang <i>Ground Handling</i>	52.22 M <sup>2</sup>
4	Ruang <i>Baggage Claim</i>	8 M <sup>2</sup>
5	Ruang Pengambilan Bagasi	419.43 M <sup>2</sup>
6	Toilet Kedatangan	64.50 M <sup>2</sup>

Pada Gambar 4.2 adalah kondisi dari ruang hall ruang terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang



*Gambar 4.2 Ruang terminal kedatangan*

Pada Gambar 4.3 adalah kondisi antrian pada saat pengambilan bagasi penumpang di ruang pengambilan bagasi



*Gambar 4.3 Ruang pengambilan bagasi*

Pada Gambar 4.4 adalah kondisi pada saat penumpang sedang menunggu antrian toilet di ruang toilet terminal kedatangan



*Gambar 4.4 Ruang toilet kedatangan*

## 2. Fasilitas Penunjang

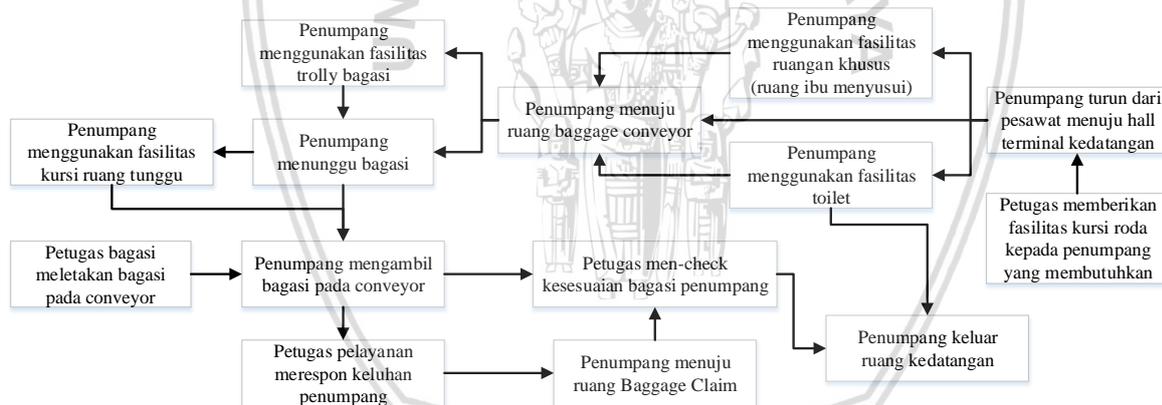
Bandara Abdulrachman Saleh memiliki fasilitas penunjang yang terdiri dari AC, CCTV, TV, kursi ruang tunggu, kursi roda disabilitas, tempat sampah, *trolley* bagasi, *baggage conveyor* dan alat pemadam kebakaran. Data fasilitas penunjang untuk lebih lengkapnya pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2  
Fasilitas Penunjang

No.	Nama Fasilitas	Jumlah
1	AC	6 buah
2	CCTV	11 kamera
3	TV	2 buah
4	Kursi Ruang Tunggu	6 buah
5	Kursi roda disabilitas	5 buah
6	Tempat Sampah	2 buah
7	Trolley Bagasi	102 buah
8	Alat Pemadam Kebakaran	8 buah
9	Baggage Conveyor	1 unit

### 4.1.4 Pelayanan di Terminal Kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh

Berikut merupakan alur pelayanan pada Bandara Abdulrachman Saleh Malang.



Gambar 4.5 Alur pelayanan Bandara Abdulrachman Saleh

Pada Gambar 4.5 terlihat alur proses pelayanan penumpang yang diawali dari penumpang turun dari pesawat menuju hall terminal kedatangan. Pada ruang hall terminal kedatangan terdapat ruang CCTV, ruang *airline*, ruang *ground handling*, ruang *baggage claim*, ruang pengambilan bagasi dan toilet kedatangan serta fasilitas penunjang seperti kursi roda disabilitas, AC, CCTV, alat pemadam, dan tempat sampah yang ditempatkan tiap sisi ruang. Setelah penumpang tiba di hall terminal kedatangan kemudian penumpang menuju ruang *baggage conveyor* untuk menunggu bagasi tiba. Pada ruang *baggage conveyor* terdapat *trolley* barang dan kursi tunggu penumpang dengan fasilitas TV. Selanjutnya petugas meletakkan bagasi pada *conveyor*, setelah itu penumpang mengambil bagasi pada *conveyor*, petugas kemudian melakukan *check* kesesuaian bagasi penumpang dan diakhiri dengan

penumpang keluar ruang kedatangan. Ketika penumpang mengalami keluhan terhadap bagasi mereka maka segeralah melaporkan kepada petugas kemudian menuju ruang *baggage claim* untuk ditindaklanjuti. Tabel 4.3 berikut merupakan proses bisnis pada terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh.

Tabel 4.3  
Proses Bisnis Terminal Kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh

Dimensi	Penumpang turun dari pesawat menuju hall terminal kedatangan
<i>Tangible</i>	Kebersihan Hall (ruang) kedatangan
	Jumlah toilet yang cukup
	Kondisi toilet yang bersih
	Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih
	Posisi rambu ( <i>sign</i> ) yang informatif
	Suhu ruangan yang cukup
<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas layanan dalam memberikan informasi yang jelas kepada penumpang
<i>Responsiveness</i>	Petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan
	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan profesional
<i>Emphaty</i>	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap penumpang yang membutuhkan
	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan
Dimensi	Penumpang menuju ruang <i>baggage conveyor</i>
<i>Tangible</i>	Jumlah <i>Baggage Conveyor Belt</i> sesuai dengan kebutuhan
	Kebersihan Hall (ruang) kedatangan
	Posisi rambu ( <i>sign</i> ) yang informatif
	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif
	Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan
	Suhu ruangan yang cukup
	<i>Trolly</i> bagasi yang sesuai dengan kebutuhan
<i>Reliability</i>	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
	Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan barang kepada pelanggan sebelum melakukan pengambilan
<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan
	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan profesional
<i>Emphaty</i>	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap penumpang yang membutuhkan
	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan dengan baik
	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan
	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan
Dimensi	penumpang mengambil bagasi pada <i>conveyor</i>
<i>Tangible</i>	Jumlah <i>Baggage Conveyor Belt</i> sesuai dengan kebutuhan
	Posisi rambu ( <i>sign</i> ) yang informatif
	Jumlah toilet yang cukup

	Kondisi toilet yang bersih
	Fasilitas internet/Wifi sudah efektif
	Suhu ruangan yang cukup
	Trolley bagasi yang sesuai dengan kebutuhan
<i>Reliability</i>	Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi sesuai dengan penumpang penerbangan
	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang sesuai dengan penerbangan
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
	Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan
	Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan
<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan
	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional
<i>Emphaty</i>	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang sebelum melakukan pemeriksaan bagasi penumpang.
	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan dengan baik
	Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan
	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan
<b>Dimensi</b>	<b>Penumpang keluar dari ruang kedatangan</b>
<i>Tangible</i>	Terdapat ATM yang beragam
	Kondisi tempat ibadah yang bersih
	Kondisi tempat ibadah yang nyaman
	Kapasitas parkir yang cukup
<i>Reliability</i>	Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang sesuai dengan penerbangan
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
	Proses pembelian tiket taxi bandara dilayani sesuai dengan alur proses pelayanan
	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taxi bandara
<i>Assurance</i>	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan
	Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional
<i>Emphaty</i>	Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap penumpang yang membutuhkan
	Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan dengan baik
	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan

## 4.2 Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini menggunakan dua jenis kuesioner ialah kuesioner pembobotan dan kuesioner tertutup yang dibuat berdasarkan 5 dimensi *service quality* (*servqual*). Observasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 101 responden, dengan mewawancarai

penumpang, penumpang dalam hal ini adalah yang mempunyai bagasi. Atribut pertanyaan kuesioner tersebut diperoleh berdasarkan dari alur proses bisnis pelayanan yang dialami oleh penumpang dari penumpang tiba hingga keluar dari bandara dan dari hasil diskusi dengan pihak manajemen serta berpedoman pada Peraturan Kementerian Perhubungan RI No. 178 tahun 2015 dalam penentuan penyusunan kuesioner menggunakan 5 dimensi *servqual*. Dari penyusunan tersebut kemudian dihasilkan kuesioner tertutup dengan 30 atribut yang telah dikelompokkan ke dalam 5 dimensi *servqual*. Tabel 4.4 berikut merupakan atribut-atribut yang menjadi pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 4.4  
Atribut Pertanyaan Kuesioner

No Atribut	Dimensi	Pernyataan
A1	Tangibles	Jumlah <i>Baggage Conveyor Belt</i> sesuai dengan kebutuhan
A2		Kebersihan Hall (ruang) kedatangan
A3		Posisi rambu ( <i>sign</i> ) yang informatif
A4		Jumlah toilet yang cukup
A5		Kondisi toilet yang bersih
A6		Terdapat ATM yang beragam
A7		Kondisi ruangan khusus (ruang ibu menyusui) yang bersih
A8		Fasilitas internet/Wifi sudah efektif
A9		Kondisi tempat ibadah yang bersih
A10		Kondisi tempat ibadah yang nyaman
A11		Kursi ruang tunggu sesuai dengan kebutuhan
A12		Suhu ruangan yang cukup
A13		<i>Trolley</i> bagasi yang sesuai dengan kebutuhan
A14		Kapasitas parkir yang cukup
B1	Reliability	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik
B2		Petugas jasa kebandarudaraan menyerahkan bagasi sesuai dengan penumpang penerbangan
B3		Petugas jasa kebandarudaraan melakukan crosscheck barang sesuai dengan penerbangan
C1	Responsiveness	Kemampuan petugas layanan informasi berkomunikasi dengan penumpang baik
C2		Proses pembelian tiket taksi bandara dilayani sesuai dengan alur proses pelayanan
C3		Petugas layanan informasi sigap dalam membantu penumpang ketika terjadi kehilangan
C4		Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan
C5		Petugas jasa kebandarudaraan menjelaskan prosedur pengambilan barang kepada pelanggan sebelum melakukan pengambilan
C6		Petugas jasa kebandarudaraan memberikan informasi dalam melakukan pemesanan taksi bandara
D1	Assurance	Petugas keamanan melakukan penjagaan terhadap pihak yang berkepentingan saja yang bisa masuk di area ruang kedatangan

No Atribut	Dimensi	Pernyataan
D2		Seluruh petugas pelayanan melayani dengan professional
E1	Empathy	Petugas jasa kebandarudaraan meminta persetujuan penumpang sebelum melakukan pemeriksaan bagasi penumpang.
E2		Petugas jasa kebandarudaraan memberikan fasilitas kursi roda terhadap penumpang yang membutuhkan
E3		Petugas jasa kebandarudaraan menanggapi pertanyaan pelanggan dengan baik
E4		Solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan pelanggan
E5		Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan

Kuesioner tertutup selengkapnya terlampir pada Lampiran 1. Pada kuesioner pembobotan memiliki atribut yang sama dengan kuesioner tertutup, namun ditujukan kepada responden yang berbeda yaitu responden dari pihak manajemen. Kuesioner pembobotan terlampir pada Lampiran 2.

### 4.3 Pengumpulan Data

Dalam pengambilan sebuah sampel, jumlah dari populasi yang digunakan yaitu penumpang pada terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang pada tahun 2016 sebesar 425.885 penumpang. Menurut Riduwan (2005) rumus untuk menentukan sebuah sampel adalah:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{425885}{(42588 \times 0.10^2) + 1} = 101$$

Keterangan:

n = Jumlah *sample*

$d^2$  = Nilai signifikansi 90% atau 0.10

N = Jumlah populasi

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 101 kuesioner. Kriteria penumpang yang dituju ialah penumpang yang memiliki bagasi sehingga dapat dipastikan penumpang merasakan semua fasilitas yang ada dan dapat menilai pelayanan dari terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Metode sampling yang digunakan dalam penyebaran kuesioner yaitu metode sampel non probabilitas dengan menggunakan sampling asidental. Sampling asidental itu sendiri adalah teknik dalam penentuan sebuah sampel secara kebetulan, dalam artian yaitu responden yang pada saat itu bertemu langsung dengan peneliti

sehingga cocok sebagai sumber data sampel penelitian (Sugiyono, 2001). Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan hasil lebih dari 101, yaitu sebanyak 121 responden. Sehingga pengolahan data menggunakan data sebanyak 101 hasil dari jawaban responden.

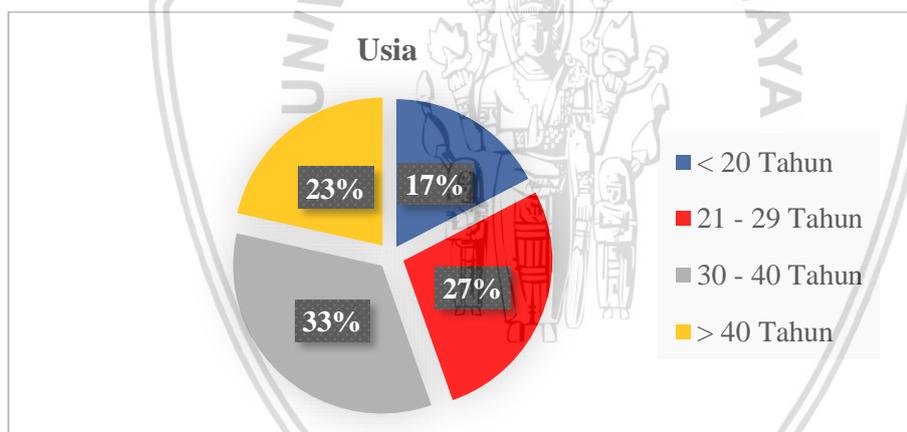
#### 4.4 Analisis Servqual

Pada analisis *servqual* ini dilakukan perhitungan nilai gap dari persepsi terhadap harapan tiap responden. Nilai gap diperoleh dengan cara mengurangi nilai dari persepsi dengan nilai dari harapan. Berdasarkan data yang terlampir pada Lampiran 3.

##### 4.4.1 Identitas Responden

Pada isi dalam kuesioner lembar pertama berisi pertanyaan berupa identitas diri responden yang terdiri dari 4 pertanyaan. Pertanyaan tersebut yaitu usia, jenis kelamin, maskapai, tujuan perjalanan. Responden yang diteliti yaitu penumpang pesawat yang mempunyai bagasi. Jumlah responden yang diteliti yaitu sebanyak 101 responden.

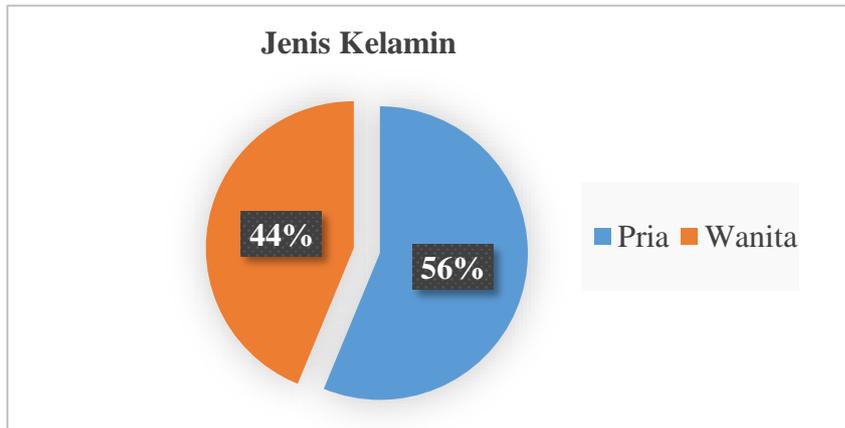
##### 1. Usia



Gambar 4.6 Diagram lingkaran usia responden

Berdasarkan hasil diagram lingkaran pada Gambar 4.6. Dilihat bahwa total dari 101 responden, presentase dari responden dengan usia kurang dari 20 tahun yaitu 17% atau berjumlah 17 responden, presentase dari responden dengan usia 21 hingga 29 tahun adalah 27% atau berjumlah 27 responden, presentase responden dengan usia 30 hingga 40 tahun adalah 33% atau berjumlah 34 responden, presentase responden dengan usia diatas 40 tahun adalah 23% atau berjumlah 23 responden.

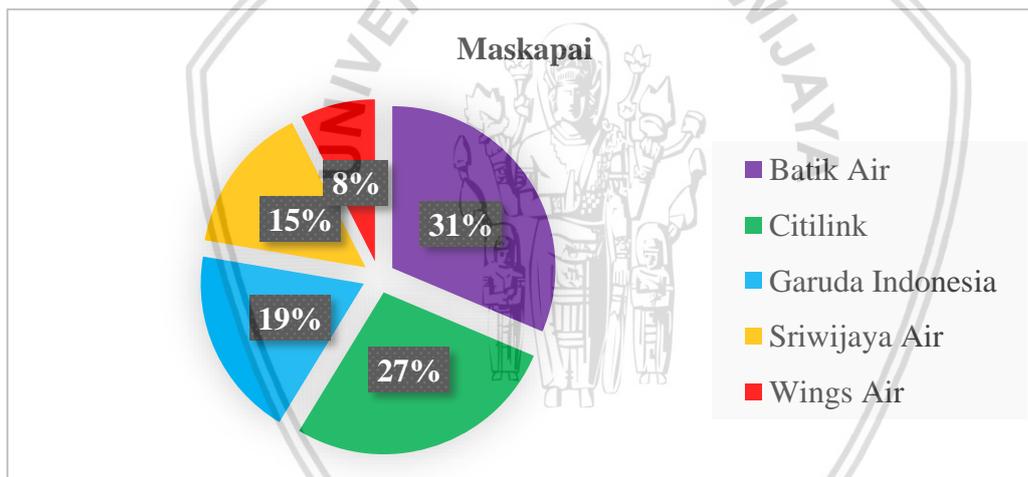
##### 2. Jenis Kelamin



Gambar 4.7 Diagram lingkaran jenis kelamin responden

Berdasarkan diagram lingkaran pada Gambar 4.7 dapat dilihat bahwa jumlah dari responden wanita lebih besar daripada responden pria. Dari total 101 responden, presentase responden pria adalah sebesar 56% atau sejumlah 57 responden. Sedangkan presentase responden wanita adalah 44% atau sejumlah 44 responden.

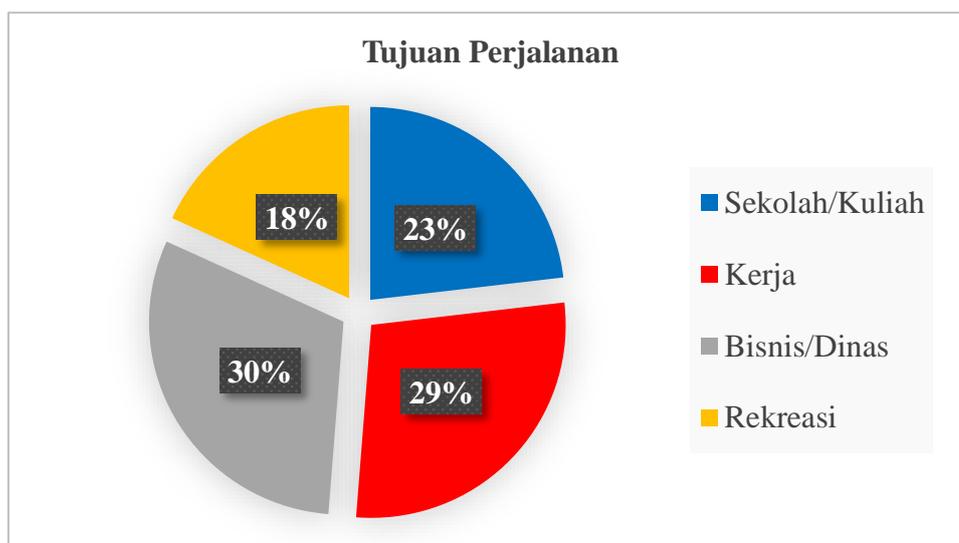
### 3. Maskapai



Gambar 4.8 Diagram lingkaran maskapai responden

Berdasarkan diagram lingkaran pada Gambar 4.8 dapat dilihat bahwa dari total 101 responden, presentase responden yang menggunakan maskapai Batik *air* adalah 31% atau berjumlah 32 responden, presentase responden yang menggunakan maskapai Citilink adalah 27% atau berjumlah 27 responden, presentase responden yang menggunakan maskapai Garuda Indonesia adalah 19% atau berjumlah 19 responden, presentase responden yang menggunakan maskapai Sriwijaya *air* adalah 15% atau berjumlah 15 responden, presentase responden yang menggunakan maskapai *Wings air* adalah 8% atau berjumlah 8 responden.

### 4. Tujuan Perjalanan



Gambar 4.9 Diagram lingkaran tujuan perjalanan responden

Berdasarkan diagram lingkaran pada gambar 4.9 dapat dilihat bahwa dari total 101 responden, presentase responden dengan tujuan perjalanan sekolah/kuliah yaitu sebesar 23% atau berjumlah 23 responden, presentase responden dengan tujuan perjalanan kerja yaitu sebesar 28% atau berjumlah 29 responden, presentase responden dengan tujuan perjalanan bisnis/dinas yaitu sebesar 31% atau berjumlah 31 responden, presentase responden dengan tujuan perjalanan rekreasi sebesar 18% atau berjumlah 18.

#### 4.4.2 Perhitungan Gap

Setelah dilakukan penyebaran data terhadap 101 responden, kemudian data yang sudah dikumpulkan dilakukan pengolahan data. Dalam penelitian ini pengolahan data diolah menggunakan dengan analisa gap pada metode *servqual*. Pada Tabel 4.4 merupakan perhitungan gap tiap atribut.

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = Kualitas Pada Pelayanan Konsumen

E = Harapan Dari Pelanggan Terhadap Kualitas Dari Pelayanan

P = Pelayanan yang diperoleh

Tabel 4.5

Gap Atribut Kriteria *Tangibles*

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
A1	3,248	4,000	-0,752
A2	3,465	4,010	-0,545
A3	3,257	3,911	-0,653
A4	3,525	3,990	-0,465
A5	3,109	3,931	-0,822
A6	3,693	4,089	-0,396

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
A7	3,356	3,970	-0,614
A8	3,287	3,911	-0,624
A9	3,297	3,990	-0,693
A10	3,455	3,931	-0,475
A11	3,366	4,040	-0,673
A12	3,475	3,950	-0,475
A13	3,475	4,040	-0,564
A14	3,525	4,119	-0,594
Rata-rata	3,395	3,992	-0,596

Pada Tabel 4.5 bahwa nilai rata-rata gap atribut pada kriteria *tangibles* adalah -0,596. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada kriteria *tangibles* belum terpenuhi, dan masih diperlukan peningkatan. Nilai gap atribut tertinggi pada kriteria *Tangibles* adalah atribut A5, kondisi toilet yang bersih dengan nilai gap -0,822. Nilai gap tertinggi kedua adalah A1, jumlah *baggage conveyor belt* sesuai dengan kebutuhan dengan nilai gap -0,752. Hal ini memperlihatkan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan. Kedua atribut tersebut memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen agar meningkat supaya dapat memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 4.6 merupakan hasil perhitungan nilai gap atribut pada kriteria *reliability*.

Tabel 4.6  
Gap Atribut Kriteria *Reliability*

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
B1	2,990	4,079	-1,089
B2	3,248	3,752	-0,505
B3	3,535	3,990	-0,455
Rata-rata	3,257	3,941	-0,683

Pada kriteria *reliability*, nilai rata-rata gap yaitu -0,683. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada kriteria *tangibles* belum terpenuhi, dan masih memerlukan peningkatan. Nilai gap atribut tertinggi pada kriteria *Tangibles* adalah atribut B1, waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik dengan nilai gap adalah -1,089. Atribut tersebut memiliki nilai selisih gap -1,089, hal ini memperlihatkan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan. Atribut tersebut memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen agar meningkat supaya dapat memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 4.7 merupakan hasil perhitungan nilai gap atribut pada kriteria *responsiveness*.

Tabel 4.7  
Gap Atribut Kriteria *Responsiveness*

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
C1	3,554	4,069	-0,515
C2	3,584	3,901	-0,317
C3	3,376	4,030	-0,653
C4	3,109	4,040	-0,931

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
C5	3,376	3,960	-0,584
C6	3,495	3,901	-0,406
Rata-rata	3,416	3,983	-0,568

Pada Tabel 4.7 terlihat nilai rata-rata gap atribut pada kriteria *responsiveness* adalah -0,489. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada kriteria *tangibles* belum terpenuhi, dan masih memerlukan peningkatan. Pada nilai gap atribut C4, petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan memiliki nilai gap -0,931. Hal ini menjelaskan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan. Kedua atribut tersebut memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen agar meningkat supaya dapat memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 4.8 merupakan hasil perhitungan nilai gap atribut pada kriteria *assurance*.

Tabel 4.8

Gap Atribut Kriteria *Assurance*

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
D1	3,762	4,059	-0,297
D2	3,574	3,010	-0,436
Rata-rata	3,668	4,035	-0,366

Pada Tabel 4.8 terlihat nilai rata-rata gap atribut pada kriteria *assurance* adalah -0,366. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada kriteria *tangibles* belum terpenuhi, dan masih memerlukan peningkatan. Nilai gap pada atribut D2, seluruh petugas melayani dengan profesional dengan nilai gap adalah -0,436 menunjukkan bahwa atribut pelayanan tersebut sudah cukup memenuhi harapan pelanggan namun masih membutuhkan sedikit peningkatan agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 4.9 merupakan hasil perhitungan nilai gap atribut pada kriteria *Emphaty*.

Tabel 4.9

Gap Atribut Kriteria *Emphaty*

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
E1	3,574	3,990	-0,416
E2	3,515	3,980	-0,465
E3	3,574	3,950	-0,376
E4	3,634	3,822	-0,188
E5	3,287	3,990	-0,703
Rata-rata	3,517	3,947	-0,430

Pada kriteria *Emphaty*, nilai rata-rata gap yaitu -0,430. Nilai tersebut menjelaskan bahwa rata-rata harapan terhadap pelayanan pada kriteria *Emphaty* belum terpenuhi, dan masih memerlukan peningkatan. Nilai gap atribut tertinggi pada kriteria *Emphaty* adalah atribut E5, ketersediaan seluruh petugas layanan informasi dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan dengan nilai gap adalah -0,703. Atribut tersebut memiliki nilai

selisih gap -0,703, hal ini menjelaskan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan. Atribut tersebut memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen agar meningkat supaya dapat memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 4.10 berikut merupakan hasil perhitungan nilai gap tiap dimensi kualitas.

Tabel 4.10  
Perhitungan Gap Tiap Dimensi Kualitas

Dimensi	Gap
<i>Tangible</i>	-0,596
<i>Reliability</i>	-0,683
<i>Responsiveness</i>	-0,568
<i>Assurance</i>	-0,366
<i>Emphaty</i>	-0,430
Rata-rata	-0,529

Pada Tabel 4.10 merupakan gap tiap dimensi kualitas dengan gap terbesar adalah dimensi *reliability* yaitu -0,683. Rata – rata gap yang dimiliki oleh kelima dimensi yaitu -0,529. Setelah seluruh gap tiap atribut dari lima dimensi diketahui, maka selanjutnya yaitu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada masing-masing dimensi dengan melakukan interpolasi untuk mengkonversi nilai gap menjadi nilai 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
- y<sub>1</sub> = Tingkat kepuasan terendah
- y<sub>2</sub> = Tingkat kepuasan tertinggi
- x = Nilai gap
- x<sub>1</sub> = Nilai gap negatif terbesar
- x<sub>2</sub> = Nilai gap positif terbesar

Nilai gap terbesar dari gap didapatkan ketika nilai kinerja minimal yaitu bernilai 1 serta nilai harapan maksimal bernilai 5, nilai gap negatif terbesar yaitu (1-5)= -4. Nilai positif terbesar gap didapatkan ketika nilai kinerja maksimal bernilai 5 serta nilai harapan minimal bernilai 1, sehingga gap positif terbesar yaitu (5-1) = 4. Ketika nilai gap dikonversikan menjadi tingkat kepuasan dengan skala 1 untuk menunjukkan sangat tidak puas serta skala

5 untuk menunjukkan sangat puas, sehingga bisa menggunakan interpolasi seperti persamaan diatas. Berikut ini merupakan contoh perhitungan dari tingkat kepuasan pada dimensi *tangible*.

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kepuasan (y)} &= y_1 + \frac{x-x_1}{x_2-x_1}(y_2-y_1) \\ &= 1 + \frac{-0,596-(-4)}{4-(-4)}(5-1) \\ &= 1 + 1,702 = 2,702 \end{aligned}$$

Tabel 4.11  
Tingkat Kepuasan Tiap Dimensi Kualitas

Dimensi	Gap	Tingkat Kepuasan	Target Kepuasan
<i>Tangible</i>	-0,596	2,702	5
<i>Reliability</i>	-0,683	2,658	5
<i>Responsiveness</i>	-0,568	2,716	5
<i>Assurance</i>	-0,366	2,817	5
<i>Emphaty</i>	-0,430	2,785	5
Rata-rata	-0,529	2,735	5

Pada Tabel 4.11 dilihat bahwa tingkat kepuasan dimensi *tangible* memiliki nilai 2,702, dimensi *reliability* bernilai 2,658, dimensi *responsiveness* bernilai 2,716, dimensi *assurance* bernilai 2,817, dimensi *emphaty* bernilai 2,785, dan rata-rata kepuasan keseluruhan dimensi bernilai 2,735.

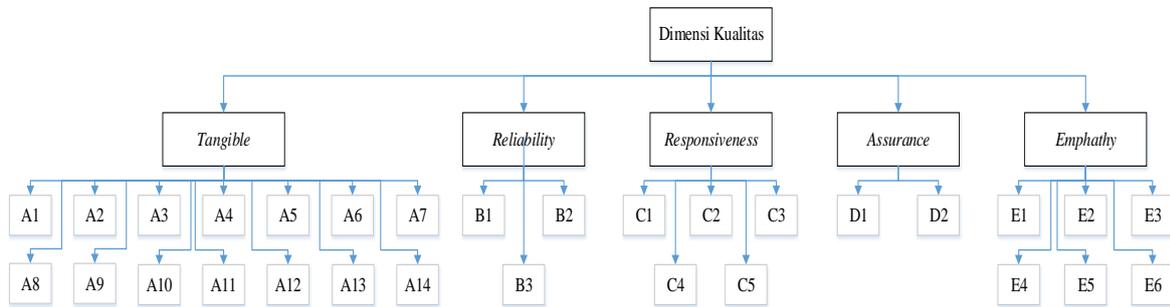
Pada hasil ini dapat disimpulkan yaitu tingkat kepuasan penumpang yang berkunjung pada terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh masih berada di bawah target kepuasan yang bernilai 5, yaitu 2,735. Sehingga perlu adanya perbaikan dari pihak manajemen UPT Bandara Abdulrachman Saleh sehingga fasilitas yang diberikan dapat sesuai dengan harapan penumpang. Oleh karena itu perlu adanya tindak lanjut untuk menganalisis menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang dilakukan oleh pihak manajemen di terminal kedatangan bandara Abdulrachman Saleh.

#### 4.5 *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Setelah perhitungan 5 dimensi kualitas *servqual* dengan menghitung gap antara persepsi dan harapan, kemudian pemberian bobot untuk tiap gap atribut penelitian menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Data digunakan untuk menentukan bobot tiap atribut berdasarkan hasil kuesioner pembobotan yang telah diisi oleh responden dari pihak manajemen UPT Bandara Abdulrachman Saleh Malang.

### 4.5.1 Struktur Hierarki

Kriteria serta sub kriteria dalam penelitian ini bisa digambarkan dengan sebuah susunan hierarki dari permasalahan pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Hierarki kriteria dan subkriteria

Pada Gambar 4.10 dapat dilihat pada hierarki level 1 terdiri dari kriteria *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Pada masing kriteria level 1 terdiri dari sub kriteria yang terdapat pada level 2. Pada kriteria *Tangibles* terdiri dari 15 sub kriteria yang dilambangkan dengan notasi A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14. Kriteria *Reliability* terdiri dari 4 subkriteria yaitu B1, B2, B3. Kriteria *Responsiveness* terdiri dari 4 subkriteria yaitu C1, C2, C3, C4, C5. Kriteria *Assurance* terdiri dari 2 subkriteria yaitu D1, D2. Sedangkan untuk kriteria *Emphaty* terdiri dari 5 subkriteria yaitu E1, E2, E3, E4, E5, E6.

### 4.5.2 Perhitungan Pembobotan

Penentuan bobot untuk masing-masing kriteria didapatkan dengan membandingkan tingkat kepentingan tiap kriteria (perbandingan berpasangan). Nilai perbandingan berpasangan diperoleh dari penyebaran kuesioner pembobotan kepada pihak manajemen UPT Bandara Abdulrachman Saleh. Pembobotan dilakukan oleh pihak manajemen karena dalam menetapkan kriteria penilaian pihak manajemen lebih mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas serta berpedoman pada Peraturan Kementerian Perhubungan RI No. 178 tahun 2015. Kuesioner pembobotan diberikan kepada 1 responden pihak manajemen UPT Bandara Abdulrachman Saleh yaitu Kepala Seksi Jasa Kebandarudaraan. Berikut ini merupakan perhitungan untuk masing-masing bobot pada tiap-tiap kriteria dan sub-kriteria.

#### a. Bobot Kriteria

Pada hierarki level 1 terdapat 5 kriteria yang sesuai dengan dimensi kualitas jasa ialah terbagi menjadi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Tabel 4.11 merupakan matriks perbandingan antar kriteria sebagai berikut.

Tabel 4.12  
Matriks Perbandingan Antar Kriteria

Dimensi	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>
<i>Tangibles</i>	1	2	3	2	3
<i>Reliability</i>	0,5	1	3	1	3
<i>Responsiveness</i>	0,3333	0,3333	1	0,3333	3
<i>Assurance</i>	0,5	1	3	1	3
<i>Emphaty</i>	0,3333	0,3333	0,3333	0,3333	1
Total	2,6667	4,6667	10,3333	4,6667	13

Setelah proses pembuatan matriks perbandingan berpasangan, kemudian dilakukan normalisasi matriks dengan cara membagi setiap elemen kedalam matriks perbandingan berpasangan pada nilai total setiap kolom. Normalisasi matriks ini menghasilkan bobot dari masing-masing kriteria utama. Berikut merupakan contoh perhitungan normalisasi pada kriteria *Tangibles*.

$$\text{Normalisasi } \textit{Tangibles} = \frac{\text{Nilai pada matriks perbandingan}}{\text{Total kolom matriks kriteria}} = \frac{1}{2,6667} = 0,375$$

$$\text{Bobot Kriteria } \textit{Tangibles} = \frac{\text{Jumlah baris kriteria } \textit{Tangibles}}{\text{Jumlah kriteria}} = \frac{0,375+0,4285+0,2903+0,4285+0,2307}{5} = 0,350647$$

Tabel 4.13 merupakan normalisasi matriks perbandingan berpasangan antar kriteria yang menunjukkan nilai bobot setiap kriteria.

Tabel 4.13  
Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria

Dimensi	Bobot
<i>Tangibles</i>	0,3506
<i>Reliability</i>	0,2274
<i>Responsiveness</i>	0,1190
<i>Assurance</i>	0,2274
<i>Emphaty</i>	0,0754
Total	1

b. Bobot Subkriteria

Pada hierarki terlihat Gambar 4.7 dilihat bahwa setiap kriteria memiliki sub kriteria. Pada kriteria *Tangibles* memiliki 13 subkriteria yang dinotasikan dengan A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, dan 13. Pada kriteria *Reliability* memiliki 4 subkriteria yang dinotasikan dengan B1, B2, B3, dan B4. Pada kriteria *Responsiveness* memiliki 4 subkriteria yang dinotasikan dengan C1, C2, C3, dan C4. Pada kriteria *Assurance* memiliki 8 subkriteria ialah D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, dan D8. Sedangkan pada kriteria *Emphaty* memiliki 5 subkriteria yaitu E1, E2, E3, E4, dan E5. Berikut merupakan perhitungan bobot untuk masing-masing subkriteria.

a. Subkriteria pada Kriteria *Tangibles*

Tabel 4.14 dan 4.15 berikut ini merupakan matriks perbandingan anatar subkriteria pada kriteria *Tangibles*.

Tabel 4.14

Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria *Tangibles*

A	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
A1	1	3	3	3	2	4	4
A2	0,3333	1	0,3333	1	0,3333	1	0,5
A3	0,3333	3	1	3	2	3	3
A4	0,3333	1	0,3333	1	0,3333	0,3333	0,5
A5	0,5	3	0,5	3	1	3	3
A6	0,25	1	0,3333	3	0,3333	1	1
A7	0,25	2	0,5	2	0,3333	1	1
A8	0,3333	2	0,5	2	0,5	1	1
A9	1	3	1	0,3333	1	3	3
A10	1	3	1	0,3333	1	3	2
A11	0,5	3	0,5	2	0,5	2	2
A12	0,5	2	0,5	3	0,5	2	2
A13	0,5	2	0,5	3	0,3333	2	2
A14	0,3333	1	0,3333	0,5	0,5	3	2
Total	7,1667	30	10,333	27,167	10,667	29,333	27

Tabel 4.15

Matriks Perbandingan Berpasangan pada Kriteria *Tangibles* (Lanjutan)

A	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
A1	3	1	1	2	2	2	3
A2	0,5	0,3333	0,3333	0,3333	0,5	0,5	1
A3	2	1	1	2	2	2	3
A4	0,5	3	3	0,5	0,3333	0,3333	2
A5	2	1	1	2	2	3	2
A6	1	0,3333	0,3333	0,5	0,5	0,5	0,3333
A7	1	0,3333	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
A8	1	0,5	0,5	0,3333	0,5	0,5	1
A9	2	1	2	0,5	1	1	2
A10	2	0,5	1	0,5	2	2	0,5
A11	3	2	2	1	2	1	0,5
A12	2	1	0,5	0,5	1	1	0,5
A13	2	1	0,5	1	1	1	0,3333
A14	1	0,5	2	2	1	3	1
Total	23	13,5	15,667	13,667	16,333	18,333	17,667

Langkah berikutnya adalah melakukan normalisasi pada matriks perbandingan berpasangan. Tabel 4.16 hingga 4.17 berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria *Tangibles*.

Tabel 4.16

Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Subkriteria pada Kriteria *Tangibles*

A	Bobot
A1	0,1377
A2	0,0313
A3	0,1090
A4	0,0595
A5	0,1004
A6	0,0368
A7	0,0391
A8	0,0431
A9	0,0864
A10	0,078
A11	0,0832
A12	0,0612
A13	0,0621
A14	0,0706
Total	1

b. Subkriteria pada Kriteria *Reliability*

Tabel 4.17 merupakan matriks perbandingan anatar subkriteria pada kriteria *Reliability*.

Tabel 4.17

Matriks Perbandingan Berpasangan antar Subkriteria pada Kriteria *Reliability*

B	B1	B2	B3
B1	1	2	3
B2	0,5	1	3
B3	0,3333	0,3333	1
Total	1,8333	3,3333	7

Langkah berikutnya adalah melakukan normalisasi pada matriks perbandingan berpasangan. Tabel 4.18 berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria *Reliability*.

Tabel 4.18

Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan pada Kriteria *Reliability*

B	Bobot
B1	0,5246
B2	0,3337
B3	0,1415
Total	1

c. Subkriteria pada Kriteria *Responsiveness*

Tabel 4.19 berikut ini merupakan matriks perbandingan anatar subkriteria pada kriteria *Responsiveness*.

Tabel 4.19

Matriks Perbandingan Berpasangan antar Subkriteria pada Kriteria *Responsiveness*

C	C1	C2	C3	C4	C5	C6
C1	1	2	1	0,5	0,5	1
C2	0,5	1	1	2	2	1
C3	1	3	1	0,5	0,5	0,3333
C4	2	0,5	2	1	2	2
C5	2	0,5	2	0,5	1	0,5
C6	1	1	3	0,5	2	1
Total	7,5	8	10	5	8	5,8333

Langkah berikutnya adalah melakukan normalisasi pada matriks perbandingan berpasangan. Tabel 4.20 berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria *Responsiveness*.

Tabel 4.20

Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan pada Kriteria *Responsiveness*

C	Bobot
C1	0,1362
C2	0,1855
C3	0,1379
C4	0,2203
C5	0,1399
C6	0,1799
Total	1

d. Subkriteria pada Kriteria *Assurance*

Tabel 4.21 berikut ini merupakan matriks perbandingan anatar subkriteria pada kriteria *Assurance*.

Tabel 4.21

Matriks Perbandingan Berpasangan antar Subkriteria pada Kriteria *Assurance*

D	D1	D2
D1	1	2
D2	0,5	1
Total	1,5	3

Langkah berikutnya adalah melakukan normalisasi pada matriks perbandingan berpasangan. Tabel 4.22 berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria *Assurance*.

Tabel 4.22

Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan pada Kriteria *Assurance*

D	Bobot
D1	0,6667
D2	0,3333
Total	1

e. Subkriteria pada Kriteria *Emphaty*

Tabel 4.23 berikut ini merupakan matriks perbandingan anatar subkriteria pada kriteria *Emphaty*.

Tabel 4.23

Matriks Perbandingan Berpasangan antar Subkriteria pada Kriteria *Emphaty*

E	E1	E2	E3	E4	E5
E1	1	3	0,5	0,5	1
E2	0,333333	1	0,333333	1	0,5
E3	2	3	1	3	2
E4	2	1	0,333333	1	2
E5	1	2	0,5	0,5	1
Total	6,333333	10	2,666667	6	6,5

Langkah berikutnya adalah melakukan normalisasi pada matriks perbandingan berpasangan. Tabel 4.24 berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria *Emphaty*.

Tabel 4.24

Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan pada Kriteria *Emphaty*

E	Bobot
E1	0,1765
E2	0,1042
E3	0,3596
E4	0,2030
E5	0,1565
Total	1

#### 4.5.3 Uji Konsistensi

Setelah melakukan perhitungan bobot dari masing-masing kriteria kemudian dilakukan perhitungan rasio konsistensi. Pada perhitungan uji konsistensi, rasio konsistensi harus lebih kecil atau sama dengan 0,1 (10%) untuk menghindari bias dalam penelitian. Perhitungan *eigen vector* dilakukan setelah mendapatkan nilai bobot kepentingan masing-masing kriteria, dimana perhitungan *eigen vector* dilakukan dengan mengkalikan matriks awal (A) dengan bobot kriteria ( $w_i$ ).

##### 1. Uji Konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria

Langkah awal dalam menguji konsistensi suatu matriks adalah menentuka *Eigen Vector* terlebih dahulu. *Eigen Vector* diperoleh dari perkalian matriks awal dengan bobot yang didapatkan. Berikut adalah perhitungan *eigen vector* pada matriks perbandingan antar kriteria.

$$\text{Eigen Vector} = \begin{bmatrix} 1 & 2 & 3 & 2 & 3 \\ 0,5 & 1 & 3 & 1 & 3 \\ 0,3333 & 0,3333 & 1 & 0,3333 & 3 \\ 0,5 & 1 & 3 & 1 & 3 \\ 0,3333 & 0,3333 & 0,3333 & 0,3333 & 1 \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} 0,350647 \\ 0,227433 \\ 0,11908 \\ 0,227433 \\ 0,075408 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1,843841 \\ 1,213652 \\ 0,613807 \\ 1,213652 \\ 0,383605 \end{bmatrix}$$

Langkah selanjutnya kemudian menghitung nilai maksimum *Eigen* ( $\lambda_{\max}$ ). Berikut ini merupakan perhitungan nilai maksimum *Eigen*.



Langkah selanjutnya kemudian menghitung nilai maksimum *Eigen* ( $\lambda_{\max}$ ). Berikut ini merupakan perhitungan nilai maksimum *Eigen*.

$$\lambda_{\max} = \frac{\sum \frac{A \cdot w_i}{w_i}}{n} = \sum \begin{array}{|c|} \hline 0,986012 \\ \hline 0,913095 \\ \hline 1,121726 \\ \hline 1,159524 \\ \hline 0,789881 \\ \hline 1,029762 \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline 0,13621 \\ \hline 0,185516 \\ \hline 0,137996 \\ \hline 0,220337 \\ \hline 0,13998 \\ \hline 0,17996 \\ \hline \end{array} = \sum \begin{array}{|c|} \hline 7,23889294 \\ \hline 4,92192513 \\ \hline 8,1286844 \\ \hline 5,26249437 \\ \hline 5,64280652 \\ \hline 5,72216097 \\ \hline \end{array}$$

$$\lambda_{\max} = \frac{36,9169}{6} = 6,15282$$

Nilai maksimum *Eigen* yang telah didapatkan kemudian digunakan dalam perhitungan nilai *Consistency Index* (CI). Berikut merupakan perhitungan *Consistency Index*.

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} = \frac{6,15282 - 6}{6 - 1} = 0,030565$$

Nilai *Consistency Index* yang telah didapatkan kemudian digunakan untuk menghitung nilai *Consistency Ratio* (CR). Nilai *Consistency Ratio* (CR) merupakan hasil pembagian antara nilai *Consistency Index* (CI) dengan *index* nilai matriks sesuai dengan jumlah n. Tabel 4.26 merupakan tabel nilai *index* matriks. Matriks perbandingan kriteria yang digunakan adalah matriks dengan ordo 5x5 maka *index* nilai matriks yang digunakan adalah 1,12.

Tabel 4.26  
Tabel *Random Index* (RI)

N	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0.58	0.9	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49

Sumber: Saaty (1993)

$$CR = \frac{CI}{RI} = \frac{0,030565}{1,24} = 0,02465$$

Dari perhitungan uji konsistensi tersebut didapatkan nilai CR adalah 0,02465 atau  $CR < 0,1$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa penilaian manajemen terhadap kriteria adalah konsisten. Maka dapat disimpulkan bahwa penilaian responden sudah sesuai dengan kondisi nyata. Berikut ini merupakan nilai *Consistency Ratio* (CR) masing-masing matriks perbandingan.

Tabel 4.27  
Nilai *Consistency Ratio* Subkriteria

No	Matriks	Nilai CR	Keterangan
1	Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Tangibles</i>	0,0942	Konsisten
2	Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Reliability</i>	0,046395	Konsisten
3	Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Responsiveness</i>	0,02465	Konsisten
4	Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Assurance</i>	0	Konsisten
5	Antar Subkriteria pada Kriteria <i>Emphaty</i>	0,076873	Konsisten

Pada tabel 4.27 dapat dilihat bahwa nilai CR untuk setiap matriks perbandingan antar subkriteria pada tiap kriteria menunjukkan nilai diatas 0,1 ( $CR < 0,1$ ). Hal ini menunjukkan bahwa penilaian manajemen terhadap subkriteria dari tiap kriteria adalah konsisten. Maka dapat disimpulkan bahwa penilaian responden sudah sesuai dengan kondisi nyata.

#### 4.5.4 Perhitungan Bobot Global

Setelah mendapatkan nilai bobot parsial pada masing-masing subkriteria, kemudian dilakukan menghitung bobot global untuk masing-masing subkriteria. Bobot global didapatkan dari perkalian antara bobot kriteria dengan bobot parsial masing-masing subkriterianya. Tabel 4.28 merupakan rekap hasil perhitungan bobot global tiap subkriteria.

Tabel 4.28  
Hasil Perhitungan Bobot Global

No	Kriteria	Bobot	Subkriteria	Bobot Parsial	Bobot Global
1	<i>Tangible</i>	0,350646934	A1	0,1377379	0,0482974
2			A2	0,0313827	0,0110043
3			A3	0,1090823	0,0382494
4			A4	0,0595628	0,0208855
5			A5	0,1004438	0,0352203
6			A6	0,0368619	0,0129255
7			A7	0,0391994	0,0137452
8			A8	0,0431784	0,0151404
9			A9	0,0864261	0,0303051
10			A10	0,0787805	0,0276241
11			A11	0,0832582	0,0291942
12			A12	0,0612846	0,0214893
13	<i>Tangible</i>	0,350646934	A13	0,0621078	0,0217779
14			A14	0,0706936	0,0247885
15	<i>Reliability</i>	0,227432648	B1	0,5246753	0,1193283
16			B2	0,3337662	0,0759093
17			B3	0,1415584	0,032195
18	<i>Responsiveness</i>	0,119080113	C1	0,1362103	0,0162199
19			C2	0,1855159	0,0220913
20			C3	0,137996	0,0164326
21			C4	0,2203373	0,0262378
22			C5	0,1399802	0,0166689
23			C6	0,1799603	0,0214297
24	<i>Assurance</i>	0,227432648	D1	0,6666667	0,1516218
25			D2	0,3333333	0,0758109
26	<i>Emphaty</i>	0,075407657	E1	0,1765148	0,0133106
27			E2	0,1042443	0,0078608
28			E3	0,3596964	0,0271239
29			E4	0,2030297	0,01531
30			E5	0,1565148	0,0118024

Tabel 4.29 merupakan hasil rekap bobot kriteria dan masing-masing subkriteria.

Tabel 4.29  
Bobot Kriteria dan Subkriteria

No	Kriteria	Bobot	Subkriteria	Bobot Global
1	<i>Tangible</i>	0,350646934	A1	0,0482974
2			A2	0,0110043
3			A3	0,0382494
4			A4	0,0208855
5			A5	0,0352203
6			A6	0,0129255
7			A7	0,0137452
8			A8	0,0151404
9			A9	0,0303051
10			A10	0,0276241
11			A11	0,0291942
12			A12	0,0214893
13			A13	0,0217779
14			A14	0,0247885
15	<i>Reliability</i>	0,227432648	B1	0,1193283
16			B2	0,0759093
17			B3	0,032195
18	<i>Responsiveness</i>	0,119080113	C1	0,0162199
19			C2	0,0220913
20			C3	0,0164326
21			C4	0,0262378
22			C5	0,0166689
23			C6	0,0214297
24	<i>Assurance</i>	0,227432648	D1	0,1516218
25			D2	0,0758109
26	<i>Emphaty</i>	0,075407657	E1	0,0133106
27			E2	0,0078608
28			E3	0,0271239
29			E4	0,0153100
30			E5	0,0118024

Pada Tabel 4.29 terlihat bahwa nilai bobot kriteria terbesar adalah kriteria *Tangible* dengan nilai 0,0482974. Sedangkan nilai bobot kriteria terendah adalah kriteria *Tangible* dengan nilai 0,0110043.

#### 4.5.5 Perhitungan Nilai *Servqual* Terbobot

Setelah mendapatkan bobot untuk setiap atribut penelitian, kemudian dilakukan perkalian antara gap yang dihasilkan dari perhitungan dengan metode *servqual* sebelumnya dengan bobot masing-masing atribut yang didapatkan dari perhitungan menggunakan Metode AHP sebelumnya. Pada langkah ini menghasilkan nilai baru yang akan dijadikan sebagai nilai gap *servqual* terbobot. Tabel 4.30 berikut merupakan rekap hasil gap terbobot dari masing-masing atribut.

Tabel 4.30  
Perhitungan *Servqual* Terbobot

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap	Bobot	Bobot Subkriteria	Gap Terbobot
A1	3,248	4,000	-0,752	0,3506469340	0,137737881	-0,1037
A2	3,465	4,010	-0,545		0,031382746	-0,0171
A3	3,257	3,911	-0,653		0,10908232	-0,0713
A4	3,525	3,990	-0,465		0,059562773	-0,0278
A5	3,109	3,931	-0,822		0,10044377	-0,0826
A6	3,693	4,089	-0,396		0,03686193	-0,0146
A7	3,356	3,970	-0,614		0,039199418	-0,0241
A8	3,287	3,911	-0,624		0,043178376	-0,0270
A9	3,297	3,990	-0,693		0,08642615	-0,0599
A10	3,455	3,931	-0,475		0,078780454	-0,0375
A11	3,366	4,040	-0,673		0,083258191	-0,0561
A12	3,475	3,950	-0,475		0,061284592	-0,0292
A13	3,475	4,040	-0,564		0,06210777	-0,0351
A14	3,525	4,119	-0,594		0,070693629	-0,0420
Rata-rata	3,395	3,992	-0,596			-0,2091
B1	2,990	4,079	-1,089	0,227432648	0,119328298	-0,1300
B2	3,248	3,752	-0,505		0,075909338	-0,0384
B3	3,535	3,990	-0,455		0,032195011	-0,0147
Rata-rata	3,257	3,941	-0,683			
C1	3,554	4,069	-0,515	0,119080113	0,136210317	-0,0702
C2	3,584	3,901	-0,317		0,185515873	-0,0588
C3	3,376	4,030	-0,653		0,137996032	-0,0902
C4	3,109	4,040	-0,931		0,220337302	-0,2051
C5	3,376	3,960	-0,584		0,139980159	-0,0818
C6	3,495	3,901	-0,406		0,179960317	-0,0731
Rata-rata	3,416	3,983	-0,568			-0,0676
D1	3,762	4,059	-0,297	0,227432648	0,666666667	-0,1981
D2	3,574	4,010	-0,436		0,333333333	-0,1453
Rata-rata	3,668	4,035	-0,366			
E1	3,574	3,990	-0,416	0,075407657	0,176514845	-0,0735
E2	3,515	3,980	-0,465		0,104244265	-0,0486
E3	3,574	3,950	-0,376		0,359696356	-0,1354
E4	3,634	3,822	-0,188		0,20302969	-0,0382
E5	3,287	3,990	-0,703		0,156514845	-0,1101
Rata-rata	3,517	3,947	-0,430			-0,0325

Berdasarkan Tabel 4.30 terlihat bahwa nilai rata-rata gap terbobot tertinggi yaitu Dimensi *Tangible* dengan nilai rata-rata gap terbobot adalah -0,2091, kemudian tertinggi kedua adalah Dimensi *Reliability* dengan nilai rata-rata gap terbobot adalah -0,1554, disusul kemudian Dimensi *Responsiveness* dengan nilai rata-rata gap terbobot -0,0676, Dimensi *Emphaty* dengan nilai rata-rata gap terbobot -0,0834, dan yang terendah adalah Dimensi *Assurance* dengan nilai rata-rata gap terbobot -0,0325.

#### 4.6 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan Perhitungan Gap yang telah dijabarkan pada subbab sebelumnya didapatkan nilai gap dengan nilai paling tinggi. Selanjutnya dilakukan perhitungan bobot pada masing-masing kriteria menggunakan AHP. Langkah terakhir adalah menghitung nilai gap terbobot dengan mengalikan nilai gap masing-masing atribut dengan masing-masing bobot. Tabel 4.31 berikut merupakan nilai gap terbobot dengan nilai gap atribut tertinggi.

Tabel 4.31  
Nilai Gap Tertinggi

No	Atribut	Gap	Keterangan	Bobot	Gap Terbobot	Prioritas
1	B1	-1,089	Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik	0,1193	-0,1300	2
2	C4	-0,931	Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan	0,0262	-0,2051	1
3	A5	-0,822	Kondisi toilet yang bersih	0,0352	-0,0826	5
4	A1	-0,752	Jumlah <i>Baggage Conveyor Belt</i> sesuai dengan kebutuhan	0,0482	-0,1037	4
5	E5	-0,703	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan	0,0118	-0,1101	3

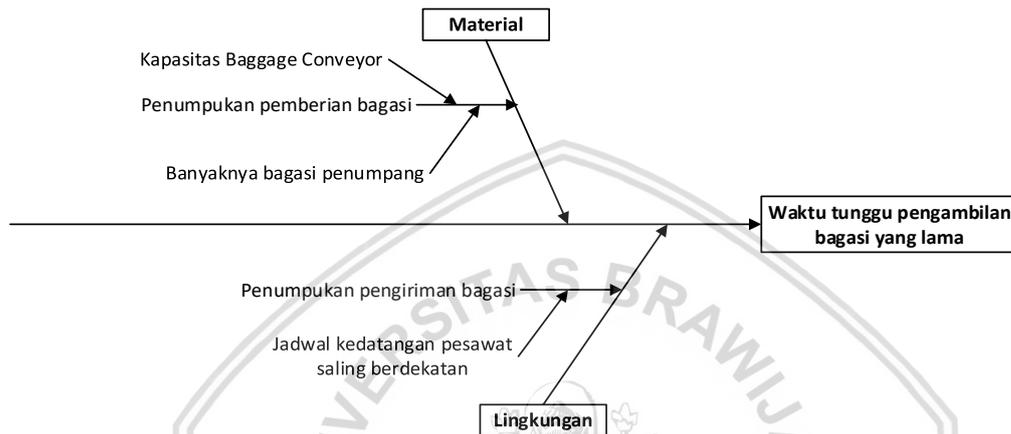
Pada Tabel 4.31 menunjukkan bahwa nilai gap tertinggi pertama adalah atribut B1, waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik dengan nilai gap -1,089. Nilai gap tertinggi kedua adalah C4, petugas pelayanan sigap dalam merespon keluhan pelanggan dengan nilai gap adalah -0,931. Nilai gap tertinggi ketiga adalah atribut A5, kondisi toilet yang bersih dengan nilai gap adalah -0,822. Nilai gap tertinggi keempat adalah atribut A1, jumlah *Baggage Conveyor Belt* sesuai dengan kebutuhan dengan nilai gap adalah -0,752. Nilai gap tertinggi ketiga adalah atribut E5, ketersediaan seluruh petugas di tempat ketika dibutuhkan dengan nilai gap adalah -0,703. Hal ini menjelaskan bahwa nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi, atau harapan pelanggan terhadap pelayanan belum terpenuhi.

Berikut ini merupakan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada atribut pelayanan dengan nilai gap tinggi.

1. Atribut B1: Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik.

Berdasarkan analisis gap, atribut ini berada pada peringkat pertama dengan nilai gap tertinggi. Nilai gap pada atribut ini adalah sebesar -1,089. Waktu tunggu pelayanan yang

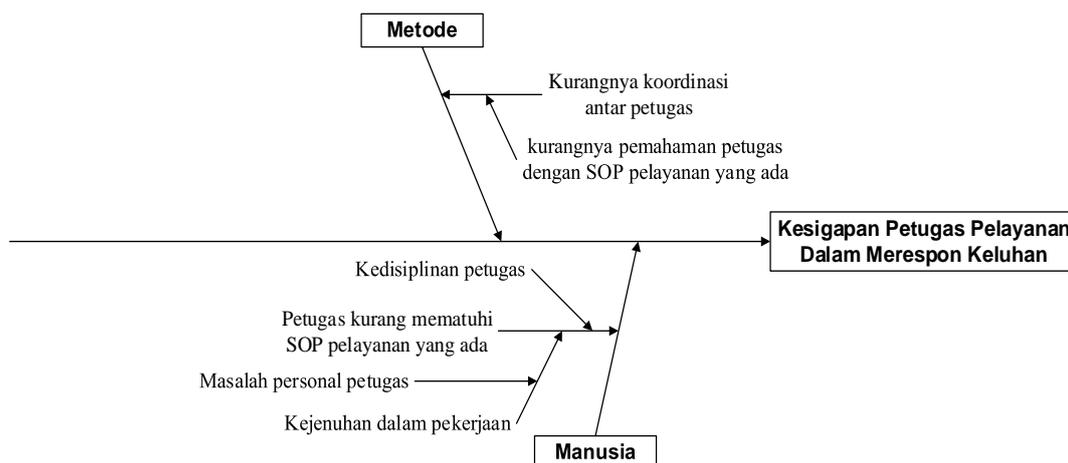
lama hal ini disebabkan adanya penumpukan antrian pengiriman bagasi pada saat jadwal maskapai berdekatan sehingga pada proses pengiriman hingga pemberian bagasi memerlukan waktu yang tidak singkat dan kapasitas yang dimiliki *baggage conveyor* kurang menampung oleh karena itu tidak hanya dari faktor petugas yang mempengaruhi akan tetapi dari fasilitas yang ada pun juga berperan selain itu banyaknya bagasi yang dibawa oleh penumpang juga mempengaruhi. Faktor atribut B1 mempengaruhi terjadinya pada atribut A1 yang digambarkan pada *fishbone diagram* pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11 Fishbone diagram waktu tunggu pelayanan

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen mengenai atribut kualitas ini diantaranya meminimalisasi pelayanan yang lama juga dapat disebabkan oleh penumpukan bagasi yaitu dengan mengoperasikan baggage conveyor tambahan. Bahwa dalam pengoperasian 2 fasilitas *baggage conveyor belt* ini digunakan untuk 2 penerbangan yang berbeda pada saat jam sibuk kedatangan sehingga dapat mengurangi waktu antrian yang disebabkan oleh penumpukan tersebut.

2. Atribut C4: Petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan penumpang  
Berdasarkan analisis gap, atribut ini berada pada peringkat kelima dengan nilai gap adalah -0,931. Faktor yang menyebabkan kurang sigapnya petugas dalam merespon keluhan penumpang antara lain petugas kurang mematuhi SOP pelayanan yang ada kadangkala faktor kedisiplinan petugas yang istirahat di tengah jam kerja sehingga ketika penumpang membutuhkan petugas tidak berada di tempat. Selain itu juga dapat disebabkan faktor kejenuhan dan masalah personal petugas, Faktor kurangnya koordinasi antar petugas juga yang menyebabkan permasalahan tersebut karena kurangnya pemahaman petugas dengan SOP pelayanan yang ada sehingga pelayanan tersebut tidak optimal. Gambar 4.12 berikut merupakan *fishbone diagram* dari atribut ketersediaan petugas.



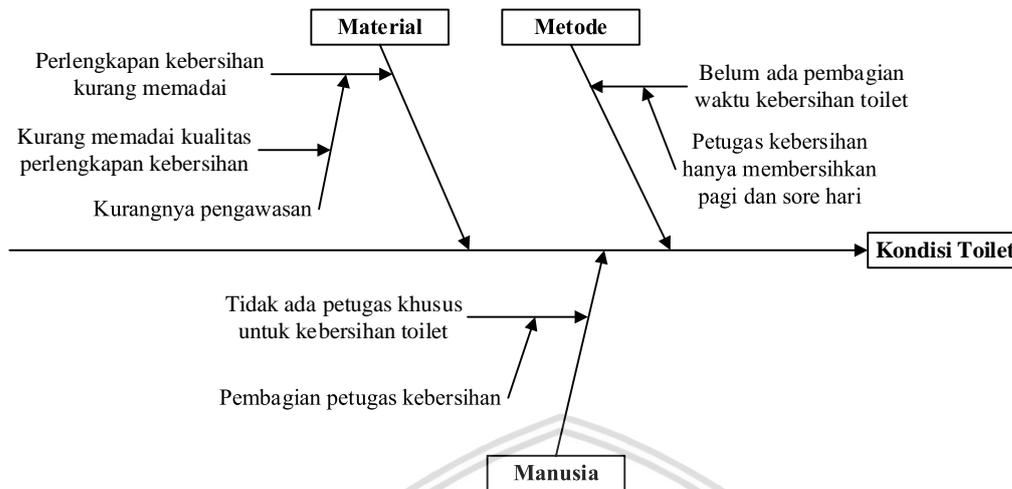
Gambar 4.12 Fishbone diagram kesigapan petugas pelayanan dalam merespon keluhan

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait kesigapan petugas pelayanan dalam merespon keluhan diantaranya pihak manajemen melakukan penilaian kinerja terhadap petugas serta membuat aturan yang tegas apabila petugas pelayanan tersebut bekerja tidak maksimal. Melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan secara berkala dan memberikan *reward* bagi kinerja petugas yang baik untuk mengurangi kejenuhan petugas dan menciptakan suasana baru..

### 3. Atribut A5: Kondisi toilet yang bersih

Berdasarkan analisis gap, atribut ini berada pada peringkat ketiga dengan nilai gap tertinggi. Nilai gap pada atribut ini adalah sebesar -0,822. Toilet merupakan fasilitas yang sangat penting dan harus ada di ruang publik salah satunya bandara. Namun untuk kebersihannya selalu dianggap sepele sehingga membuat pengguna tersebut tidak nyaman dan mengeluhkan kondisi tersebut oleh karena itu toilet yang bersih merupakan salah satu penentu kualitas suatu layanan. Hal ini dikarenakan penilaian penumpang pertama kali dari kondisi apa yang penumpang terima saat itu. Penumpang menginginkan pelayanan yang terbaik setiap saat, namun kondisi pada fasilitas tersebut tidak untuk setiap saat. Sehingga dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang. Pada terminal kedatangan terdapat 3 fasilitas toilet antara lain 2 toilet berada di dalam hall terminal kedatangan dan 1 toilet berada di luar hall terminal kedatangan. Saat ini petugas kebersihan yang dimiliki berjumlah 3 orang, yaitu 2 laki-laki dan 1 wanita. Selain itu petugas kebersihan membersihkan toilet hanya ketika pagi dan sore hari, dikarenakan belum ada pembagian waktu khusus untuk membersihkan toilet. Sehingga toilet pada saat jam sibuk dalam keadaan kotor. Hal itu juga terlihat dari perlengkapan kebersihan yang kurang memadai serta kualitas dari perlengkapan

tersebut dikarenakan kurangnya pengawasan. Gambar 4.13 berikut merupakan *fishbone diagram* yang menggambarkan faktor penyebab kondisi toilet kurang bersih.



Gambar 4.13 Fishbone diagram kondisi toilet

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait kondisi toilet diantaranya pihak manajemen melakukan penyesuaian jadwal kebersihan untuk menghindari terbengkalainya fasilitas toilet oleh petugas terutama pada saat jam padat penumpang. Menyediakan fasilitas yang dapat digunakan pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap fasilitas dari toilet sehingga pihak manajemen mendapatkan *feedback* dari pengguna fasilitas untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Membuat daftar kelengkapan yang dibutuhkan untuk penunjang kebersihan pada fasilitas toilet, serta melakukan inspeksi secara berkala oleh petugas sehingga harapannya menciptakan kondisi fasilitas toilet yang bersih dan nyaman bagi pengguna fasilitas.



Gambar 4.14 Fasilitas untuk menilai kepuasan dari toilet  
Sumber: Terminal 1 Bandara Juanda

4. Atribut A1: Jumlah *baggage conveyor belt* sesuai dengan kebutuhan

Berdasarkan analisis gap, atribut ini berada pada peringkat kedua dengan nilai gap tertinggi. Nilai gap pada atribut ini adalah sebesar -0,752. Dikarenakan jumlah *baggage*

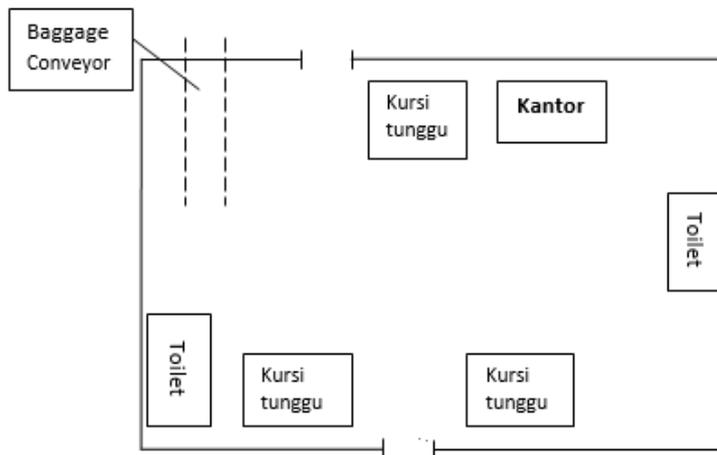
*conveyor belt* yang beroperasi hanya 1 dari 2 yang dimiliki sehingga pada saat jadwal kedatangan pesawat berdekatan maka kondisi tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan hal tersebut terlihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4.32

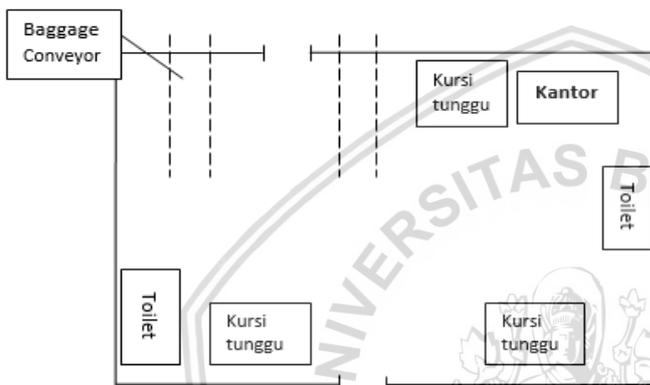
Jadwal Kedatangan Antar Maskapai di Bandara Abdulrachman Saleh

Waktu Kedatangan	Dari	Maskapai
7.45 AM	Jakarta (CGK)	<i>Lion Air</i>
7.50 AM	Jakarta (CGK)	<i>Sriwijaya Air</i>
8.55 AM	Jakarta (HLP)	Citilink
9.15 AM	Jakarta (HLP)	<i>Batik Air</i>
10.05 AM	Jakarta (CGK)	Garuda Indonesia
10.45 AM	Jakarta (CGK)	Citilink
12.05 PM	Jakarta (CGK)	<i>Sriwijaya Air</i>
12.05 PM	Jakarta (CGK)	<i>Lion Air</i>
12.25 PM	Jakarta (CGK)	Garuda Indonesia
1.50 PM	Denpasar (DPS)	<i>Wings Air</i>
2:00 PM	Jakarta (HLP)	Citilink
2:15 PM	Jakarta (HLP)	<i>Batik Air</i>
2.30 PM	Jakarta (CGK)	<i>Sriwijaya Air</i>
3.40 PM	Bandung (BDO)	<i>Wings Air</i>

Hal ini membuat harapan penumpang terhadap fasilitas tersebut belum terpenuhi dan menyebabkan penumpukan antrian pada saat pengambilan bagasi oleh penumpang dikarenakan waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan bagasi  $\pm 30$  menit sedangkan untuk beberapa waktu kedatangan pesawat  $< 30$  menit. Saran yang perlu dipertimbangkan kepada pihak manajemen adalah dengan mengoperasikan fasilitas *baggage conveyor belt* secara optimal yaitu mengoperasikan 2 fasilitas *baggage conveyor belt*. Bahwa dalam pengoperasian 2 fasilitas *baggage conveyor belt* ini digunakan untuk 2 penerbangan yang berbeda pada saat jadwal kedatangan antar pesawat berdekatan sehingga harapannya dapat mengurangi antrian pada saat pengambilan bagasi. Gambar 4.15 merupakan denah awal hall ruang terminal kedatangan, sedangkan Gambar 4.16 merupakan denah hall ruang terminal kedatangan sesudah penambahan fasilitas *baggage conveyor belt*. Alasan peletakan fasilitas *baggage conveyor belt* di dekat pintu masuk adalah agar memudahkan penumpang mengambil bagasi mereka.



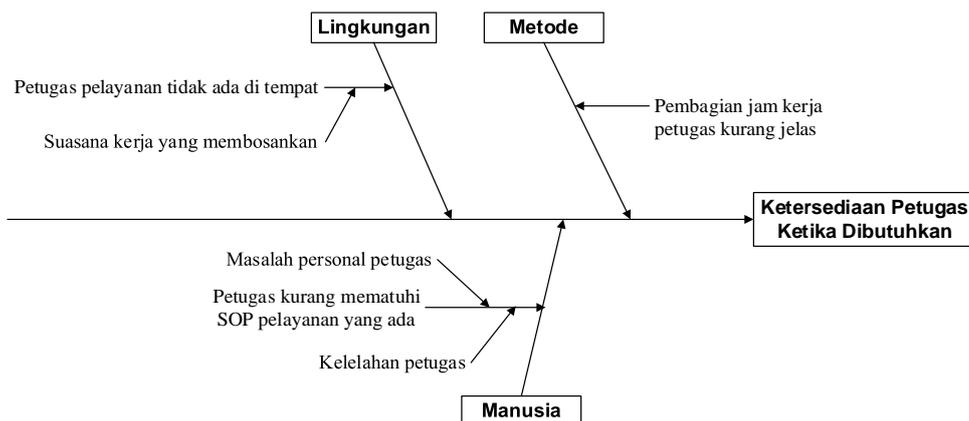
Gambar 4.15 Denah awal hall ruang terminal kedatangan



Gambar 4.16 Denah hall ruang terminal kedatangan sesudah penambahan *baggage conveyor*

5. Atribut E5: Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan

Berdasarkan analisis gap, atribut ini berada pada peringkat kelima dengan nilai gap adalah -0,703. Faktor kurangnya petugas mematuhi SOP pelayanan yang ada, hal itu bisa terjadi akibat faktor kelelahan kerja menjadi salah satu yang dapat menyebabkan ketidaktersedianya petugas. Petugas kadangkala istirahat di tengah jam kerja sehingga ketika pelanggan datang petugas tidak berada di tempat. Selain itu juga dapat disebabkan faktor masalah personal petugas, sehingga pelayanan tersebut tidak optimal. Hal ini dapat disebabkan pembagian jam kerja yang kurang jelas. Untuk jam kerjanya itu sendiri mulai dari jam 07.00 hingga 15.00 dengan hari kerja senin hingga minggu akan tetapi untuk hari sabtu dan minggu diberlakukan shift kerja sebagian bagi petugas. Dalam 1 bulan petugas mendapatkan hari libur sebanyak 5 hari yaitu pada hari sabtu dan minggu ketika tidak mendapatkan shift kerja. Faktor penyebab petugas pelayanan tidak ada ditempat disebabkan karena suasana kerja yang membosankan sehingga petugas kurang bersemangat. Gambar 4.17 berikut merupakan *fishbone diagram* dari atribut ketersediaan petugas.



Gambar 4.17 Fishbone diagram ketersediaan petugas ketika dibutuhkan

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait ketersediaan petugas ketika dibutuhkan diantaranya pihak manajemen melakukan evaluasi untuk manajemen pelayanan dengan membuat aturan yang tegas bagi petugas yang melanggar dan melakukan pemantauan oleh manajemen melalui cctv yang tersedia ataupun melakukan pengawasan langsung ke lapangan secara berkala pada tiap petugas agar ketika petugas dibutuhkan penumpang petugas selalu ada ditempat. Adakalanya kelelahan dan kejenuhan petugas dapat timbul pada waktu tertentu sehingga perlu adanya pembinaan yang dapat meningkatkan kinerja terhadap kepuasan petugas.

#### 4.7 Analisis dan Pembahasan

Terjadinya *gap* antara jasa yang dirasakan penumpang dengan jasa yang diekspektasikan saat menggunakan fasilitas pada terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang, menimbulkan dampak negatif bagi pihak manajemen yaitu banyaknya penumpang yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan serta fasilitas. Sehingga dilakukan analisis kualitas pelayanan pada terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang menggunakan metode *servqual* dan AHP, dengan mengukur 5 dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Pada tahap pengumpulan data yaitu melakukan penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner yang dilampirkan pada lampiran 1 dan *review* dari penumpang. Jumlah responden yang diambil sebanyak 101 responden dengan klasifikasi penumpang yang telah lebih dari 1 kali mengunjungi Bandara Abdulrachman Saleh Malang dan memiliki bagasi. Atribut pertanyaan kuesioner tersebut diperoleh berdasarkan data dari keluhan penumpang dan dari hasil diskusi dengan pihak manajemen dalam penentuan penyusunan kuesioner menggunakan 5 dimensi *servqual*.

Selanjutnya data yang diperoleh dilakukan perhitungan gap dan melakukan pembobotan dengan metode AHP. Nilai gap yang didapatkan dari pengurangan antara nilai persepsi dengan nilai harapan, gap negatif menggambarkan bahwa atribut pelayanan yang dipersepsikan oleh penumpang tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan saat berada di terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Setelah menghitung gap dari masing-masing atribut, dilakukan perhitungan rata-rata gap pada kelima dimensi dan rata-rata keseluruhan atribut, digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada masing-masing atribut setiap dimensi, dengan melakukan interpolasi untuk mengkonversi nilai gap menjadi tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil perhitungan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pelanggan paling tinggi pada dimensi *assurance*, dengan nilai 2,817. Hal ini dikarenakan rata-rata gap setiap dimensi rendah, yaitu gap pada dimensi *tangible* -0,596, dimensi *reliability* -0,683, dimensi *responsiveness* -0,568, dimensi *assurance* -0,366, dan dimensi *empathy* -0,430. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan yaitu tingkat kepuasan penumpang yang berkunjung pada terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh Malang masih berada dibawah target kepuasan yang bernilai 5.

Setelah menghitung dimensi kualitas *servqual* dengan menghitung gap antara persepsi dan harapan, selanjutnya yaitu pemberian bobot pada tiap gap atribut penelitian menggunakan metode AHP. Pembobotan dilakukan oleh pihak manajemen UPT Bandara Abdulrachman Saleh yang digunakan untuk menetapkan bobot perbandingan dari tiap kriteria untuk dasar penetapan prioritas dalam perbaikan dengan cara membandingkan antar tingkat kepentingan tiap kriteria (perbandingan berpasangan). Pembobotan dilakukan oleh pihak manajemen karena dalam menetapkan kriteria penilaian pihak manajemen lebih mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas serta berpedoman pada Peraturan Kementerian Perhubungan RI No. 178 tahun 2015. Kuesioner pembobotan diberikan kepada 1 responden pihak manajemen yaitu Kepala Seksi Jasa Kebandarudaraan. Setelah pembuatan perbandingan berpasangan, kemudian dilakukan normalisasi matriks yaitu membagi tiap elemen matriks perbandingan berpasangan dengan nilai total setiap kolom. Dalam normalisasi matriks menghasilkan bobot dan masing-masing kriteria utama dengan hasil bobot pada dimensi *tangible* 0,3506, dimensi *reliability* 0,2274, dimensi *responsiveness* 0,1190, dimensi *assurance* 0,2274, dan dimensi *empathy* 0,0754.

Setelah melakukan perhitungan bobot dari masing-masing kriteria kemudian dilakukan perhitungan rasio konsistensi Pada perhitungan uji konsistensi, rasio konsistensi harus lebih kecil atau sama dengan 0,1 (10%) untuk menghindari bias dalam penelitian. Perhitungan

*eigen vector* dilakukan setelah mendapatkan nilai bobot kepentingan masing-masing kriteria, dimana perhitungan *eigen vector* dilakukan dengan mengkalikan matriks awal (A) dengan bobot kriteria ( $w_i$ ). Langkah awal dalam menguji konsistensi suatu matriks adalah menentukan *Eigen Vector* terlebih dahulu. *Eigen Vector* diperoleh dari perkalian matriks awal dengan bobot yang didapatkan. Nilai *Consistency Index* yang telah didapatkan kemudian digunakan untuk menghitung nilai *Consistency Ratio* (CR). Nilai *Consistency Ratio* merupakan hasil pembagian antara nilai *Consistency Index* (CI) dengan *index* nilai matriks sesuai dengan jumlah n. Dari perhitungan uji konsistensi tersebut didapatkan nilai CR adalah 0,09772 atau  $CR < 0,1$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa penilaian manajemen terhadap kriteria adalah konsisten. Maka dapat disimpulkan bahwa penilaian responden sudah sesuai dengan kondisi nyata. Nilai maksimum *Eigen* yang telah didapatkan kemudian digunakan dalam perhitungan nilai *Consistency Index* (CI). Nilai *Consistency Index* yang telah didapatkan kemudian digunakan untuk menghitung nilai *Consistency Ratio* (CR). Nilai *Consistency Ratio* (CR) merupakan hasil pembagian antara nilai *Consistency Index* (CI) dengan *index* nilai matriks sesuai dengan jumlah n. Dari perhitungan uji konsistensi tersebut didapatkan nilai CR adalah 0,02465 atau  $CR < 0,1$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa penilaian manajemen terhadap kriteria adalah kriteria *tangible* 0,0942, kriteria *reliability* 0,0463, kriteria *responsiveness* 0,0246, dimensi *assurance* 0, dan dimensi *empathy* 0,0768. Maka dapat disimpulkan bahwa penilaian responden sudah sesuai dengan kondisi nyata.

Setelah mendapatkan nilai bobot parsial pada masing-masing subkriteria, kemudian dilakukan menghitung bobot global untuk masing-masing subkriteria. Bobot global didapatkan dari perkalian antar bobot kriteria dengan bobot parsial masing-masing subkriterianya. Setelah mendapatkan bobot untuk setiap atribut penelitian, kemudian dilakukan perkalian antara gap yang dihasilkan dari perhitungan dengan metode *servqual* sebelumnya dengan bobot masing-masing atribut yang didapatkan dari perhitungan menggunakan Metode AHP sebelumnya. Pada langkah ini diperoleh nilai baru yang akan dijadikan nilai gap *servqual* terbobot. nilai rata-rata gap terbobot tertinggi adalah Dimensi *Tangible* dengan nilai rata-rata gap terbobot adalah -0,2091, kemudian tertinggi kedua adalah Dimensi *Reliability* dengan nilai rata-rata gap terbobot adalah -0,1554, disusul kemudian Dimensi *Responsiveness* dengan nilai rata-rata gap terbobot -0,0676, Dimensi *Emphaty* dengan nilai rata-rata gap terbobot -0,0834, dan yang terendah adalah Dimensi *Assurance* dengan nilai rata-rata gap terbobot -0,0325.

Berdasarkan Perhitungan gap yang didapat dengan nilai gap nilai paling tinggi. Selanjutnya dilakukan perhitungan bobot pada masing-masing kriteria menggunakan AHP.

Langkah terakhir adalah menghitung nilai gap terbobot dengan mengalikan nilai gap masing-masing atribut dengan masing-masing bobot. menunjukkan bahwa nilai gap tertinggi pertama adalah atribut B1, waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik dengan nilai gap -1,089. Nilai gap tertinggi kedua adalah C4, petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan dengan nilai gap adalah -0,931. Nilai gap tertinggi ketiga adalah atribut A5, kondisi toilet yang bersih dengan nilai gap adalah -0,822. Nilai gap tertinggi keempat adalah atribut A1, jumlah *Baggage Conveyor Belt* sesuai dengan kebutuhan dengan nilai gap adalah -0,752. Nilai gap tertinggi ketiga adalah atribut E5, ketersediaan seluruh petugas di tempat ketika dibutuhkan dengan nilai gap adalah -0,703. Hal ini menjelaskan bahwa nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi, atau harapan pelanggan terhadap pelayanan belum terpenuhi.

Terdapat lima atribut pernyataan yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut pernyataan pertama yang akan dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen adalah petugas pelayanan sigap dalam merespon keluhan penumpang (C4). Berdasarkan analisis menggunakan *fishbone* diagram, Faktor yang menyebabkan kurang sigapnya petugas dalam merespon keluhan penumpang antara lain petugas kurang mematuhi SOP pelayanan yang ada kadangkala faktor kedisiplinan petugas yang istirahat di tengah jam kerja sehingga ketika penumpang membutuhkan petugas tidak berada di tempat. Selain itu juga dapat disebabkan faktor kejenuhan dan masalah personal petugas, Faktor kurangnya koordinasi antar petugas juga yang menyebabkan permasalahan tersebut karena kurangnya pemahaman petugas dengan SOP pelayanan yang ada sehingga pelayanan tersebut tidak optimal. Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait kesigapan petugas pelayanan dalam merespon keluhan diantaranya pihak manajemen melakukan penilaian kinerja terhadap petugas serta membuat aturan yang tegas apabila petugas pelayanan tersebut bekerja tidak maksimal. Melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan secara berkala dan memberikan *reward* bagi kinerja petugas yang baik untuk mengurangi kejenuhan petugas dan menciptakan suasana baru.

Atribut pernyataan yang kedua adalah Waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik (B1). Berdasarkan analisis menggunakan *fishbone* diagram, Faktor yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan yang lama hal ini disebabkan adanya penumpukan antrian pengiriman bagasi pada saat jadwal maskapai berdekatan sehingga pada proses pengiriman hingga pemberian bagasi memerlukan waktu yang tidak singkat dan kapasitas yang dimiliki *baggage conveyor* kurang menampung oleh karena itu tidak hanya dari faktor petugas yang

mempengaruhi akan tetapi dari fasilitas yang ada pun juga berperan selain itu banyaknya bagasi yang dibawa oleh penumpang juga mempengaruhi. Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen mengenai atribut kualitas ini diantaranya meminimalisasi pelayanan yang lama juga dapat disebabkan oleh penumpukan bagasi yaitu dengan mengoperasikan fasilitas *baggage conveyor* tambahan. Bahwa dalam pengoperasian 2 fasilitas *baggage conveyor belt* ini digunakan untuk 2 penerbangan yang berbeda pada saat jam sibuk kedatangan sehingga dapat mengurangi waktu antrian yang disebabkan oleh penumpukan tersebut.

Atribut pernyataan yang ketiga adalah Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan (E5) Berdasarkan analisis menggunakan *fishbone diagram*, Faktor kurangnya petugas mematuhi SOP pelayanan yang ada, hal itu bisa terjadi akibat faktor kelelahan kerja menjadi salah satu yang dapat menyebabkan ketidaktersedianya petugas. Petugas kadangkala istirahat di tengah jam kerja sehingga ketika pelanggan datang petugas tidak berada di tempat. Selain itu juga dapat disebabkan faktor masalah personal petugas, sehingga pelayanan tersebut tidak optimal. Hal ini dapat disebabkan pembagian jam kerja yang kurang jelas. Untuk jam kerjanya itu sendiri mulai dari jam 07.00 hingga 15.00 dengan hari kerja senin hingga minggu akan tetapi untuk hari sabtu dan minggu diberlakukan shift kerja sebagian bagi petugas. Dalam 1 bulan petugas mendapatkan hari libur sebanyak 5 hari yaitu pada hari sabtu dan minggu ketika tidak mendapatkan shift kerja. Faktor penyebab petugas pelayanan tidak ada ditempat disebabkan karena suasana kerja yang membosankan sehingga petugas kurang bersemangat. Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait ketersediaan petugas ketika dibutuhkan diantaranya pihak manajemen melakukan evaluasi untuk manajemen pelayanan dengan membuat aturan yang tegas bagi petugas yang melanggar dan melakukan pemantauan oleh manajemen melalui cctv yang tersedia ataupun melakukan pengawasan langsung ke lapangan secara berkala pada tiap petugas agar ketika petugas dibutuhkan penumpang petugas selalu ada ditempat. Adakalanya kelelahan dan kejenuhan petugas dapat timbul pada waktu tertentu sehingga perlu adanya pembinaan yang dapat meningkatkan kinerja terhadap kepuasan petugas.

Jumlah *baggage conveyor belt* sesuai dengan kebutuhan (A1) merupakan atribut pernyataan prioritas yang keempat, penyebabnya Dikarenakan jumlah *baggage conveyor belt* yang beroperasi hanya 1 dari 2 yang dimiliki sehingga pada saat jadwal kedatangan pesawat berdekatan maka kondisi tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan. Hal ini membuat harapan penumpang terhadap fasilitas tersebut belum terpenuhi dan menyebabkan

penumpukan antrian pada saat pengambilan bagasi oleh penumpang dikarenakan waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan bagasi  $\pm 30$  menit sedangkan untuk beberapa waktu kedatangan pesawat  $< 30$  menit. Saran yang perlu dipertimbangkan kepada pihak manajemen adalah dengan mengoperasikan fasilitas *baggage conveyor belt* secara optimal yaitu mengoperasikan 2 fasilitas *baggage conveyor belt*. Bahwa dalam pengoperasian 2 fasilitas *baggage conveyor belt* ini digunakan untuk 2 penerbangan yang berbeda pada saat jadwal kedatangan antar pesawat berdekatan sehingga harapannya dapat mengurangi antrian pada saat pengambilan bagasi.

Atribut pernyataan yang kelima adalah kondisi toilet yang bersih (A5). Hal ini dipengaruhi yaitu terminal kedatangan terdapat 3 fasilitas toilet antara lain 2 toilet berada di dalam hall terminal kedatangan dan 1 toilet berada di luar hall terminal kedatangan. Saat ini petugas kebersihan yang dimiliki berjumlah 3 orang, yaitu 2 laki-laki dan 1 wanita. Selain itu petugas kebersihan membersihkan toilet hanya ketika pagi dan sore hari, dikarenakan belum ada pembagian waktu khusus untuk membersihkan toilet. Sehingga toilet pada saat jam sibuk dalam keadaan kotor. Hal itu juga terlihat dari perlengkapan kebersihan yang kurang memadai serta kualitas dari perlengkapan tersebut dikarenakan kurangnya pengawasan. Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait kondisi toilet diantaranya pihak manajemen melakukan penyesuaian jadwal kebersihan untuk menghindari terbengkalainya fasilitas toilet oleh petugas terutama pada saat jam padat penumpang. Menyediakan fasilitas yang dapat digunakan pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap fasilitas dari toilet sehingga pihak manajemen mendapatkan *feedback* dari pengguna fasilitas untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Membuat daftar kelengkapan yang dibutuhkan untuk penunjang kebersihan pada fasilitas toilet, serta melakukan inspeksi secara berkala oleh petugas sehingga harapannya menciptakan kondisi fasilitas toilet yang bersih dan nyaman bagi pengguna fasilitas.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini dijabarkan mengenai kesimpulan berdasarkan hasil analisis serta pembahasan mengacu atas tujuan penelitian dan saran sebagai masukan.

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini mengenai analisis kualitas pelayanan dengan metode *Servqual* dan AHP, ada beberapa kesimpulan yang didapatkan, antara lain:

1. Berdasarkan perhitungan gap 5 yang diperoleh menggunakan metode *servqual* dari selisih nilai persepsi dengan nilai harapan pada masing-masing atribut memiliki 5 nilai gap tertinggi. Atribut dengan gap tinggi tersebut diantaranya B1, waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik dengan nilai gap -1,089. Nilai gap tertinggi kedua adalah atribut A5, petugas pelayanan sigap dalam merespon keluhan pelanggan dengan nilai gap adalah -0,931. Nilai gap tertinggi ketiga adalah atribut A5, kondisi toilet yang bersih dengan nilai gap adalah -0,822 Nilai gap tertinggi keempat adalah A1, jumlah *baggage conveyor belt* sesuai dengan kebutuhan dengan nilai gap adalah -0,752. Nilai gap tertinggi kelima adalah E5, ketersediaan seluruh petugas di tempat ketika dibutuhkan dengan nilai gap adalah -0,703. Pada perhitungan tingkat kepuasan dimensi *tangible* memiliki nilai 2,702, dimensi *reliability* bernilai 2,658, dimensi *responsiveness* bernilai 2,716, dimensi *assurance* bernilai 2,817, dimensi *emphaty* bernilai 2,785, dan rata-rata kepuasan keseluruhan dimensi bernilai 2,735 sehingga tingkat kepuasan penumpang yang berkunjung pada terminal kedatangan Bandara Abdulrachman Saleh masih berada di bawah target kepuasan yang bernilai 5.
2. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Metode AHP, dihasilkan nilai bobot untuk tiap kriteria dan subkriteria. Nilai dari bobot yang dihasilkan selanjutnya dikalikan dengan hasil nilai gap dari perhitungan untuk mendapatkan Nilai *Servqual* terbobot. Hasil dari perhitungan *Servqual* terbobot yaitu menunjukkan prioritas perbaikan untuk atribut yang memiliki gap tinggi. Prioritas pertama untuk perbaikan adalah atribut C4, petugas pelayanan sigap dalam merespon keluhan pelanggan dengan nilai *servqual* terbobotnya yaitu -0,2051. Prioritas kedua adalah atribut B1, waktu tunggu pelayanan

pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik dengan nilai *servqual* terbobotnya yaitu -0,1300. Prioritas ketiga adalah E5, ketersediaan seluruh petugas di tempat ketika dibutuhkan dengan nilai *Servqual* terbobotnya yaitu -0,1101. Prioritas keempat adalah A1, jumlah *baggage conveyor belt* sesuai dengan kebutuhan dengan nilai *Servqual* terbobotnya yaitu -0,1037. prioritas kelima adalah A5, kondisi toilet yang bersih dengan nilai *Servqual* terbobotnya yaitu -0,0826.

3. Rekomendasi perbaikan terhadap lima atribut yang menjadi perhatian diantaranya:
  - a. Saran perbaikan atribut C4: petugas layanan informasi sigap dalam merespon keluhan pelanggan  
Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait kesigapan petugas pelayanan dalam merespon keluhan diantaranya pihak manajemen melakukan penilaian kinerja terhadap petugas serta membuat aturan yang tegas apabila petugas pelayanan tersebut bekerja tidak maksimal. Melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan secara berkala dan memberikan *reward* bagi kinerja petugas yang baik untuk mengurangi kejenuhan petugas dan menciptakan suasana baru.
  - b. Saran perbaikan atribut B1: waktu tunggu pelayanan pengambilan bagasi (mulai dari pesawat datang hingga penumpang mengambil bagasi) sudah baik  
Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen mengenai atribut kualitas ini diantaranya meminimalisasi pelayanan yang lama juga dapat disebabkan oleh penumpukan bagasi yaitu dengan mengoperasikan *baggage conveyor* tambahan. Bahwa dalam pengoperasian 2 fasilitas *baggage conveyor belt* ini digunakan untuk 2 penerbangan yang berbeda pada saat jam sibuk kedatangan sehingga dapat mengurangi waktu antrian yang disebabkan oleh penumpukan tersebut.
  - c. Saran perbaikan atribut E5: ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa kebandarudaraan di tempat ketika dibutuhkan  
Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait ketersediaan petugas ketika dibutuhkan diantaranya pihak manajemen melakukan evaluasi untuk manajemen pelayanan dengan membuat aturan yang tegas bagi petugas yang melanggar dan melakukan pemantauan oleh manajemen melalui CCTV yang tersedia ataupun melakukan pengawasan langsung ke lapangan secara berkala pada tiap petugas agar ketika petugas dibutuhkan penumpang petugas selalu ada ditempat. Adakalanya kelelahan dan kejenuhan petugas dapat timbul pada waktu

tertentu sehingga perlu adanya pembinaan yang dapat meningkatkan kinerja terhadap kepuasan petugas.

- d. Saran perbaikan atribut A1: jumlah *baggage conveyor belt* sesuai dengan kebutuhan

Saran yang perlu dipertimbangkan kepada pihak manajemen adalah dengan mengoperasikan fasilitas *baggage conveyor belt* secara optimal yaitu mengoperasikan 2 fasilitas *baggage conveyor belt*. Bahwa dalam pengoperasian 2 fasilitas *baggage conveyor belt* ini digunakan untuk 2 penerbangan yang berbeda pada saat jadwal kedatangan antar pesawat berdekatan sehingga harapannya dapat mengurangi antrian pada saat pengambilan bagasi..

- e. Saran perbaikan atribut A5: kondisi toilet yang bersih

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen terkait kondisi toilet diantaranya pihak manajemen melakukan penyesuaian jadwal kebersihan untuk menghindari terbengkalainya fasilitas toilet oleh petugas terutama pada saat jam padat penumpang. Menyediakan fasilitas yang dapat digunakan pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap fasilitas dari toilet sehingga pihak manajemen mendapatkan *feedback* dari pengguna fasilitas untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Membuat daftar kelengkapan yang dibutuhkan untuk penunjang kebersihan pada fasilitas toilet, serta melakukan inspeksi secara berkala oleh petugas sehingga harapannya menciptakan kondisi fasilitas toilet yang bersih dan nyaman bagi pengguna fasilitas.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan dari hasil penelitian ini pada perbaikan Terminal Kedatangan Bandara Abdurachman Saleh Malang dan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Usulan prioritas perbaikan terhadap atribut pelayanan pada Terminal Kedatangan Bandara Abdurachman Saleh Malang pada penelitian ini diharapkan dapat diterima dan dipertimbangkan oleh perusahaan sebagai pandangan dalam perbaikan kualitas pelayanan pada Terminal Kedatangan Bandara Abdurachman Saleh Malang.
2. Usulan bagi penelitian selanjutnya melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan jasa serupa yang berbeda agar dapat diketahui kondisi perusahaan dengan kompetitor.



Halaman ini sengaja dikosongkan



## DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura II. (2012). *Aerodrome Manual: Pedoman Pengoperasian Bandar Udara Soekarno-Hatta*. Jakarta: PT. Angkasa Pura II.
- Halim, Allan Hardika, Nasir Widha S., Rahmi Yuniarti. 2013. "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi Service Quality (SERQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD)". *Jurnal Rekayasa Manajemen Sistem Industri*, vol 1. No.2.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2014). *Dasar-Dasar Pemasaran. Edisi kesembilan, jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas, Jilid 1, Terjemahan Benjamin Molan*. Jakarta: PT Indeks.
- Mardiono, Intan, Rahman, Arif & Yuniarti, Rahmi. (2014). Perbaikan Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Integrasi Dimensi Kualitas Jasa dan Pendekatan Perilaku Konsumen. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*.
- Marliana, S. & Dharmastiti, R. (2008). Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja. *In Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi-IST AKPRIND Yogyakarta: Vol. 13*.
- Parasuraman, (1998). *Service quality: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*.
- Parasuraman., Zeithaml., & Berry. (1990). *Delivering Quality Service*, New York: *The Free Press*.
- Purnamawati. (2012). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 3 (1). pp. 45-56. ISSN 1907-5146.
- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Saaty. T. L. (1990). *The Analytic Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocating*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Pers.
- Sudjana, N. & Ibrahim. (1989). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis Edisi Kelima*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Syafitri, L. S. & Herlawati. (2016). Penilaian Kualitas Pelayanan Digital Lounge Menggunakan Metode Servqual Dan *Analytical Hierarchy Process*. *Bina Insani ICT Journal*. 3 (1):73 – 84.
- Tague, N. R. (2005). *The quality toolbox. (2th ed.)*, Milwaukee: ASQ Quality Press.



Tjiptono, F. (2000). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

Wyckoff, D. (1978). *Management of Service Operations*, Boston: Allyn and Bacon.

Zeithaml. & Bitner, M. (1996). *Service Marketing*, Singapore: McGraw Hill.

