

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Kajian Standar Kualitas Pelayanan Terminal Pemadu Moda di Bandara Pengumpul Tersier (Studi Kasus Bandara Abdurrahman Saleh, Malang)”**. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan, petunjuk, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu proses penyelesaian tugas akhir ini, oleh karena itu tak lupa penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua yaitu Bapak Joko Mujiono dan Ibu Sunarsih Handayani serta Qonitah Qotrunnada dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberi dukungan demi kelancaran penyusunan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Ir. Agus Dwi Wicaksono, Lic.rer.Reg dan Ibu Dr. Septiana Hariyani, ST., MT. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan untuk penyusunan skripsi ini;
3. Bapak Dr. Ir. Budi Sugiarto Waloejo, MSP. dan Ibu Imma Widyawati Agustin, ST., MT., Ph.D. selaku dosen penguji atas saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini;
4. Wildhan Raga, Sindiah Bagus, Arif Frediansyah, Ardi Kurniawan, Rakih Wicaksono, dan Nurief Agusta atas segala bantuan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini;
5. Teman-teman HIKER (*History Maker*) PWK 2011 atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan;
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala dukungan dan arahnya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Juli 2016

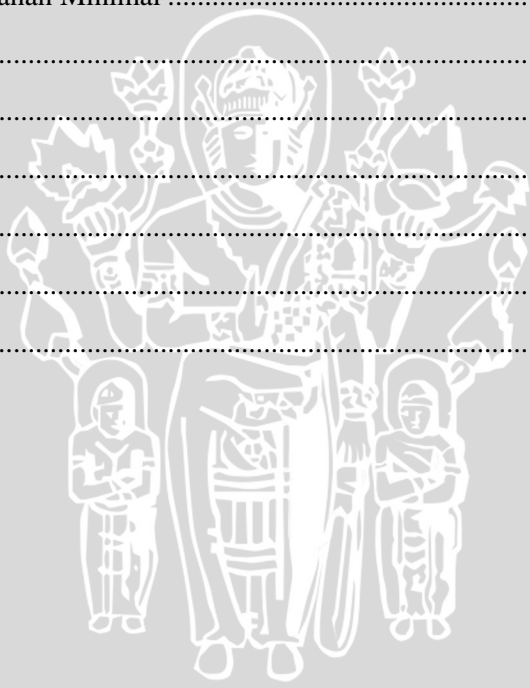
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah	3
1.3 Rumusan masalah	5
1.4 Batasan masalah.....	5
1.5 Tujuan penelitian	5
1.6 Ruang lingkup penelitian	5
1.7 Manfaat penelitian dan kontribusi terhadap bidang transportasi	6
1.8 Kerangka berfikir	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Terminal pemadu moda	9
2.1.1 Pengertian terminal.....	9
2.1.2 Pengertian terminal pemadu moda.....	15
2.1.3 Aspek legalitas pelayanan angkutan bus bandara (pemadu moda).....	16
2.1.4 Konsep pelayanan transportasi antar moda (Intermodality)	17
2.2 Konsep Dasar tentang Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2 Dimensi kualitas	20
2.2.3 Konsep kepuasan pelanggan	21
2.2.4 Konsep kepuasan masyarakat	26

2.3	Kebijakan pemerintah mengenai pemadu moda	27
2.3.1	UU no 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.....	27
2.3.2	Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda.....	28
2.3.3	Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2005 tentang pedoman SPM.....	28
2.3.4	Peraturan Menteri Perhubungan No. 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri	30
2.4	Standar pelayanan minimal.....	32
2.5	Metode analisis	33
2.6	Sintesa teori penelitian	53
2.7	Penelitian terdahulu	56
BAB III.....		63
METODE PENELITIAN.....		63
3.1.	Definisi operasional dan definisi konseptual	63
3.2.	Metode penelitian.....	66
3.3.	Variabel penelitian	67
3.4.	Metode pengumpulan data.....	69
3.5.	Metode analisis data.....	71
3.6.1.	Metode analisis IPA.....	71
3.6.2.	Metode analisis QFD	75
3.6.	Diagram Alir	82
3.7.	Desain Survei.....	83
BAB IV.....		93
HASIL DAN PEMBAHASAN		93
4.1.	Gambaran umum Bandara Abdurrahman Saleh Malang	87
4.1.1.	Batas dan kepemilikan lahan	87
4.1.2.	Pengelolaan Bandara Abdurrahman Saleh.....	87
4.1.3.	Fasilitas bandara	88
4.1.4.	Jumlah penumpang	96
4.2.	Hasil pengolahan data	97
4.2.1.	Proses reliabilitas kepentingan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh.....	98

4.2.2.	Proses reliabilitas kepuasan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh	98
4.2.3.	Proses reliabilitas harapan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh	98
4.2.4.	Proses validitas kepentingan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh	98
4.2.5.	Proses validitas kepuasan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh.....	99
4.2.6.	Proses validitas harapan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh.....	100
4.3.	Tingkat kepentingan dan kepuasan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh	100
4.4.	Atribut prioritas di terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh Malang	102
4.5.	Kinerja prioritas dan perbaikan di terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh..	107
4.5.1.	Hasil analisis QFD pada terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh Malang	107
4.5.2.	Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Pelayanan Terminal Pemadu Moda.....	115
4.6.	Rekomendasi Standar Pelayanan Minimal	120
BAB V	135
PENUTUP	135
5.1.	Kesimpulan	133
5.2.	Rekomendasi	133
5.3.	Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2. 1	Tipe –tipe kepuasan dan ketidakpuasan konsumen	23
Tabel 2. 2	Penelitian terdahulu	58
Tabel 3. 1	Metode penelitian	66
Tabel 3. 2	Variabel Penelitian.....	67
Tabel 3. 3	Jumlah Penumpang Bandara Abdurrahman Saleh Tahun 2013.....	69
Tabel 3. 4	Atribut pelayanan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh.....	72
Tabel 3. 5	Voice of customer tahapan QFD.....	75
Tabel 3. 6	Simbol dan nilai numerik pada House of Quality	80
Tabel 3. 8	Desain Survei Penelitian	83
Tabel 4. 1	Data fasilitas sisi udara	89
Tabel 4. 2	Data Fasilitas Sisi Darat.....	89
Tabel 4. 3	Fasilitas alat bantu pendaratan visual Bandara Abdurrahman Saleh	94
Tabel 4. 4	Fasilitas komunikasi Bandara Abdurrahman Saleh	94
Tabel 4. 5	Fasilitas operasional Bandara Abdurrahman Saleh	95
Tabel 4. 6	Fasilitas keselamatan Bandara Abdurrahman Saleh	95
Tabel 4. 7	Fasilitas listrik Bandara Abdurrahman Saleh.....	95
Tabel 4. 8	Data penumpang Bandara Abdurrahman Saleh Tahun 2003-2013.....	96
Tabel 4. 9	Atribut Pelayanan Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh	101
Tabel 4. 10	Hasil analisis IPA pada terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh	102
Tabel 4.11	Kesimpulan dari kuadran IPA terhadap terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh	105
Tabel 4. 12	Data Voice of Customer Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh	108
Tabel 4. 13	Tabel Analisis Matriks Perencanaan.....	108
Tabel 4.14	Nilai customer satisfaction performance terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh	109
Tabel 4. 15	Nilai Goal terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh.....	109
Tabel 4.16	Submatriks perencanaan house of quality terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh	110

Tabel 4.17 Data technical responses terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh Malang111

Tabel 4.18 Technical matriks terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh.....113

Tabel 4.19 Arahan pengembangan perbaikan kualitas pelayanan di Terminal Pemadu Moda Bandara Abdurrahman Saleh116

Tabel 4.20 Rekomendasi Standar Pelayanan Minimal Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh121



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Perbandingan jumlah penumpang bandara dengan penumpang pemadu moda di Bandara Adi Sutjipto Jogjakarta Periode Januari – Juni 2013.....	1
Gambar 1.2	Rekapitulasi jumlah penumpang Bandara Abdurrahman Saleh.....	4
Gambar 1.3	Kerangka berfikir penelitian	7
Gambar 2.1	Klasifikasi penyelenggaraan pelayanan angkutan orang.....	17
Gambar 2.2	Konsep kepuasan konsumen	22
Gambar 2.3	Customer satisfaction model.....	27
Gambar 2.4	Diagram Kartesius Dalam IPA.....	36
Gambar 2.5	Tahapan analisis QFD.....	53
Gambar 2.6	Kerangka Teori Penelitian.....	55
Gambar 3.1	Diagram Kartesius Dalam IPA.....	74
Gambar 3.2	House of Quality	79
Gambar 3.3	Matriks House of Quality (HOQ).....	79
Gambar 3.4	Diagram Alir Penelitian	82
Gambar 4.1	Denah tampak atas Bandara Abdurrahman Saleh	90
Gambar 4.2	Denah lantai 1 Bandara Abdurrahman Saleh	91
Gambar 4.3	Denah lantai 2 Bandara Abdurrahman Saleh tahun 2009	92
Gambar 4.4	Peta Lokasi Bandara Abdurrahman Saleh.....	93
Gambar 4.5	Fasilitas Peribadatan	
Gambar 4.6	Fasilitas Parkir Kendaraan	95
Gambar 4.7	Fasilitas Jalur Penghubung Umum.....	96
Gambar 4.8	Grafik jumlah penumpang di Bandara Abdurrahman Saleh tahun 2003 - 2013	97
Gambar 4.9	Hasil kuadran analisis IPA terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh	104
Gambar 4.10	Penentuan Respon Teknis dengan pengelola	112
Gambar 4.11	Proses diskusi tim peneliti dengan pihak pengelola Bandara Abdurrahman Saleh.....	112
Gambar 4.12	Gambar House of Quality Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh .	115
Gambar 4.13	Arahan pengembangan Terminal Kedatangan di Bandara Abdurrahman Saleh, Malang.....	118

Gambar 4.14 Arahan pengembangan Terminal Keberangkatan di Bandara Abdurrahman Saleh, Malang.....19



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1	Realibilitas dan Validitas	L-1
Lampiran 2	Kuesioner	L-13
Lampiran 3	Desain 3D	L-23



