



**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG DI
TERMINAL 3 SOEKARNO-HATTA**



**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
DARA AULIA
MERCU BUANA
41123110045**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG DI
TERMINAL 3 SOEKARNO-HATTA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
DARA AULIA
41123110045

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dara Aulia
NIM : 41123110045
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Sipil

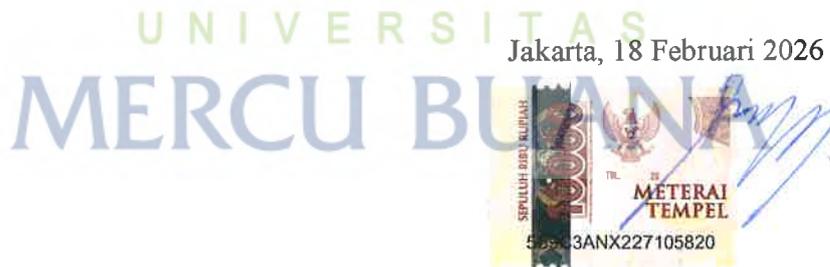
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Evaluasi Kualitas Pelayanan Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang di Terminal 3 Soekarno-Hatta” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Februari 2026



Dara Aulia

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Karya Ilmiah/Laporan Tugas Akhir/Skripsi pada BAB I,, BAB III, BAB IV dan BAB V atas nama:

Nama : DARA AULIA
NIM : 41123110045
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir / Tesis
/ Praktek Keinsinyuran : **Evaluasi Kualiatas Pelayanan Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang di Terminal 3 Soekarno-Hatta**

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Senin, 23 Februari 2026** dengan hasil presentase sebesar **28 %** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Februari 2026

Administrator Turnitin,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Itmam Haidi Syarif

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan :
oleh
Nama : Dara Aulia
NIM : 41123110045
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kualitas Pelayanan Bandar Udara
Berdasarkan Persepsi Penumpang di Terminal 3
Soekarno-Hatta

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 13 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing



Nabila, S.T., M.T.
NIDN.
0327068804

UNIVERSITAS

Jakarta, 18 Februari 2026

Mengetahui,

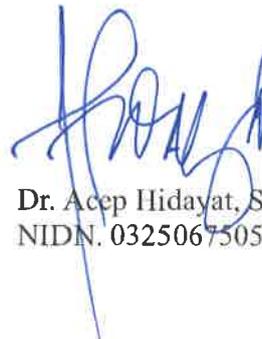
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN. 0307037202

Ketua Program Studi
Teknik Sipil



Dr. Acep Hidayat, ST., M.T.
NIDN. 0325067505

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, ST., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
4. Ibu Nabila S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Orang tua, keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan dukungan baik secara moril maupun material.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga laporan skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu teknik sipil.

Jakarta, 15 Februari 2026

Penulis



Dara Aulia

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI
REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dara Aulia
NIM : 41123110045
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang di Terminal 3 Soekarno-Hatta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-ka, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Februari 2026

Yang menyatakan,



Dara Aulia

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG DI TERMINAL 3 SOEKARNO-HATTA

DARA AULIA

ABSTRAK

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, khususnya Terminal 3, memiliki peran penting dalam pelayanan penerbangan domestik sehingga kualitas pelayanannya perlu dievaluasi secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan penerbangan domestik di Terminal 3 berdasarkan persepsi penumpang serta merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 128 responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja dan harapan penumpang, serta *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian pelayanan di Terminal 3 sebesar 92,46%, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah mendekati harapan penumpang. Pemetaan IPA menunjukkan tidak terdapat atribut pada Kuadran I, sebagian besar atribut berada pada Kuadran II dan perlu dipertahankan, sementara beberapa atribut pada Kuadran III masih menunjukkan kesenjangan kinerja, terutama pada aspek fasilitas kesehatan, ketepatan proses operasional, serta kejelasan informasi dan respons petugas saat terjadi gangguan penerbangan. Berdasarkan analisis QFD, perbaikan pelayanan difokuskan pada peningkatan kompetensi petugas, penguatan koordinasi operasional, serta optimalisasi sistem informasi penerbangan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, persepsi penumpang, *Importance-Performance Analysis* (IPA), *Quality Function Deployment* (QFD).

**EVALUATION OF AIRPORT SERVICE QUALITY BASED ON PASSENGER
PERCEPTIONS AT TERMINAL 3 OF SOEKARNO-HATTA INTERNATIONAL
AIRPORT
DARA AULIA**

ABSTRACT

Soekarno-Hatta International Airport, particularly Terminal 3, plays an important role in serving domestic flights. Therefore, the quality of its services needs to be continuously evaluated. This study aims to evaluate the quality of domestic flight services at Terminal 3 based on passenger perceptions and to formulate services improvement recommendations.

This research employs a descriptive quantitative approach using questionnaire surveys distributed to 128 domestic flight passengers. Data analysis was conducted using the Importance–Performance Analysis (IPA) method to identify gaps between service performance and passenger expectations, and the Quality Function Deployment (QFD) method to determine service improvement priorities.

The results indicate that the overall service conformity level at Terminal 3 is 92.45%, suggesting that service quality has generally approached passenger expectations. The IPA mapping shows that no service attributes fall into Quadrant I, most attributes are located in Quadrant II and should be maintained, while several attributes in Quadrant III still exhibit performance gaps, particularly related to health facilities, operational timeliness, and the clarity of information and staff responsiveness during flight disruptions. Based on the QFD analysis, service improvements should focus on enhancing staff competencies, strengthening operational coordination, and optimizing real-time flight information systems.

Keywords: *service quality, Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, passenger perception, Importance–Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD).*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	0
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Bandar Udara.....	7
2.2 Terminal Penumpang.....	8

2.2.1	Terminal Sisi Darat	8
2.2.2	Terminal Sisi Udara.....	10
2.3	Standar Pelayanan di Bandara.....	11
2.3.1	PM 38 tahun 2015	12
2.3.2	PM 41 tahun 2023	18
2.4	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	22
2.5	Metode Survei	23
2.6	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.7	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	27
2.7.1	<i>House of Quality (HoQ)</i>	31
2.8	Kerangka Berpikir	33
2.9	Penelitian Terdahulu	34
2.10	<i>Research Gap</i>	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		39
3.1	Metode Penelitian.....	39
3.2	Diagram Alir.....	40
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.4	Pengumpulan Data.....	41
3.4.1	Data Primer	41
3.4.2	Data Sekunder	42
3.5	Penentuan Jumlah Sampel.....	42
3.5.1	Populasi	42
3.5.2	Jumlah Sampel	43
3.6	Instrumen Penelitian.....	44
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Hasil dan Analisis Penelitian	48

4.1.1	Gambaran Umum Responden	48
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.1	Uji Validitas.....	51
4.2.2	Uji Reliabilitas	54
4.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	56
4.3.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	56
4.3.2	Diagram Kartesius dan Kuadran IPA	58
4.4	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	64
4.4.1	<i>Voice of Customer</i>	64
4.4.2	<i>Importance of Customer (IoC)</i>	65
4.4.3	<i>Sales Point (SP)</i>	67
4.4.4	<i>Improvement Ratio (IR)</i>	67
4.4.5	<i>Raw Weight (RW) dan Normalized Raw Weight (NRW)</i>	68
4.4.6	<i>Technical Response (Respon Teknis)</i>	70
4.5	<i>House of Quality (HoQ)</i>	72
4.5.1	<i>Relationship Matrix</i>	72
4.5.2	<i>Corellation Matrix</i>	73
4.5.3	Nilai Bobot Aspek Teknikal	73
4.6	Rekapitulasi Analisis	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Komponen pelayanan berdasarkan PM 38/2015.....	13
Tabel 2. 2 Indikator variabel pelayanan penumpang berdasarkan PM 41/2023.	19
Tabel 2. 3 Variabel pelayanan fasilitas kenyamanan berdasarkan PM 41/2023.....	20
Tabel 2. 4 Variabel pelayanan fasilitas nilai tambah berdasarkan PM 41/2023.	21
Tabel 2.5 Perbedaan metode survei SP dan RP.....	24
Tabel 2. 6 Tabel nilai <i>sales point</i>	29
Tabel 2. 7 Nilai <i>Relationship Matrix</i>	30
Tabel 2. 8 Nilai <i>Technical Corellation</i>	30
Tabel 2. 9 Penelitian terdahulu	34
Tabel 2. 10 <i>Research Gap</i>	36
Tabel 3. 1 Jumlah penumpang domestik Bandara Soekarno-Hatta.....	43
Tabel 3.2 Indikator pelayanan terperiksa	44
Tabel 4. 1 r-Tabel.....	51
Tabel 4. 2 Hasil uji validitas untuk faktor kinerja.....	52
Tabel 4. 3 Hasil uji validitas faktor harapan.....	53
Tabel 4. 4 Nilai Cronbach's Alpha	54
Tabel 4. 5 Hasil uji reliabilitas faktor kinerja.....	55
Tabel 4. 6 Hasil uji realibilitas faktor harapan	55
Tabel 4. 7 Kinerja atribut 1.....	57
Tabel 4. 8 Harapan atribut 1	57
Tabel 4. 9 Tabel rekapitulasi kesesuaian antara kinerja dan harapan.....	57
Tabel 4. 10 Nilai rata-rata X dan Y	59
Tabel 4. 11 Atribut Kuadran II	62
Tabel 4. 12 Atribut Kuadran III.....	63
Tabel 4. 13 Atribut Kuadran IV.....	64
Tabel 4. 14 <i>Voice of customer</i>	65
Tabel 4. 15 <i>Importance of customer</i>	66
Tabel 4. 16 <i>Sales point</i>	67
Tabel 4. 17 <i>Improvement ratio</i>	68
Tabel 4. 18 <i>Raw weight</i>	69
Tabel 4. 19 <i>Normalized raw weight</i>	70

Tabel 4. 20 Respon teknis	71
Tabel 4. 21 Urutan prioritas (<i>importance</i>) atribut pada matriks HoQ.....	73
Tabel 4. 22 Nilai Bobot Aspek Teknikal	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Check-in Counter</i>	9
Gambar 2.2 Ruang Kedatangan.....	9
Gambar 2.3 <i>Baggage Conveyor Belt</i>	10
Gambar 2.4 Ruang Tunggu Bandara	11
Gambar 2.5 <i>Security Check Point</i>	11
Gambar 2.6 Diagram Kartesius Metode IPA.....	27
Gambar 2.7 Ilustrasi <i>House of Quality</i>	32
Gambar 2.8 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Bagan Alir.....	40
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian – Terminal 3 Soekarno-Hatta.....	41
Gambar 4. 1 Data responden berdasarkan jenis kelamin	48
Gambar 4. 2 Data responden berdasarkan usia	49
Gambar 4. 3 Data responden berdasarkan frekuensi penerbangan di Terminal 3	49
Gambar 4. 4 Data responden berdasarkan keperluan penerbangan.....	50
Gambar 4. 5 Diagram kartesius IPA.....	61
Gambar 4. 6 Matriks <i>House of Quality</i> pelayanan penerbangan domestik di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Asistensi.....	89
Lampiran 2. Uji Validitas Kinerja & Harapan	91
Lampiran 3. Uji Realibilitas Kinerja & Harapan	96
Lampiran 4. Hasil Tabulasi Data Kuesioner Kinerja & Harapan.....	98
Lampiran 5. Validasi Eksisting	104

