EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN BAGASI BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE IPA DAN CSI DI TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO–HATTA

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

ANDRIANSYAH

41123110076

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN BAGASI BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE IPA DAN CSI DI TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO–HATTA

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

ANDRIANSYAH

41123110076

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	ANDRIANSYAH
NIM	:	41123110076
Fakultas/Program Studi	:	TEKNIK / TEKNIK SIPIL

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Evaluasi Kualitas Pelayanan Penanganan Bagasi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Penumpang Dengan Metode Ipa Dan Csi Di Terminal 3 Bandara 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Juli 2026



Andriansyah

lib.mercubuana.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

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

Nama	:	**Andriansyah**
NIM	:	**41123110076**
Program Studi	:	**Teknik Sipil**
Judul Tugas Akhir / Tesis / Praktek Keinsinyuran	:	**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN BAGASI BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE IPA DAN CSI DI TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO–HATTA**

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Jumat, 21 Agustus 2026** dengan hasil presentase sebesar **27 %** 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, 21 Agustus 2026
Administrator Turnitin,

Itmam Haidi Syarif

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Andriansyah
NIM	:	41123110076
Fakultas/Program Studi	:	Teknik/Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir	:	Evaluasi Kualitas Pelayanan Penanganan Bagasi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Penumpang Dengan Metode IPA dan CSI di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 12 Agustus 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

Ir. Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.
NIDN: 0317088407

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Agustus 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik	Ketua Program Studi Teknik Sipil
Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.	Dr. Ir. Acep Hidayat, S.T., M.T.
NIDN: 0307037202	NIDN: 0325067505

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-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, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
4. Ibu Reni Karno Kinasih, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen pengajar, Khususnya pada Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam bidang yang penulis tekuni selama masa studi.
6. Terima kasih kepada seluruh pakar yang telah bersedia memberikan saran dan penilaian perihal tugas akhir penelitian ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 18 Agustus 2026

Andriansyah

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama	:	Andriansyah
NIM	:	41123110076
Fakultas/Program Studi	:	Teknik/ Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir	:	Evaluasi Kualitas Pelayanan Penanganan Bagasi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Penumpang Dengan Metode IPA Dan CSI Di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

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

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas Akhir 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, 18 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Andriansyah

lib.mercubuana.ac.id

ABSTRAK

Transportasi udara memiliki peranan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat serta mendukung konektivitas nasional maupun internasional. Seiring meningkatnya jumlah penumpang pesawat, kualitas pelayanan di bandar udara menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa, khususnya pada pelayanan penanganan bagasi. Permasalahan seperti keterlambatan pengiriman bagasi, kerusakan atau kehilangan bagasi, serta lambatnya proses penanganan klaim masih menjadi keluhan yang dapat menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan penanganan bagasi berdasarkan tingkat kepuasan penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno–Hatta. Variabel yang diteliti meliputi tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) terhadap 23 atribut pelayanan penanganan bagasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,31%, yang termasuk dalam kategori puas. Analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan meliputi penanganan klaim kehilangan atau kerusakan bagasi, ketersediaan troli bagasi, kemudahan proses pengaduan, ketersediaan informasi layanan pelanggan, serta kejelasan informasi mengenai status klaim bagasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan penanganan bagasi di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno–Hatta secara umum telah memenuhi harapan penumpang, namun masih diperlukan peningkatan pada beberapa atribut prioritas agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal.

Kata Kunci: pelayanan penanganan bagasi, kepuasan penumpang, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), Bandara Internasional Soekarno–Hatta.

lib.mercubuana.ac.id

ABSTRACT

Air transportation plays an important role in supporting public mobility as well as national and international connectivity. Along with the increasing number of air passengers, the quality of airport services has become one of the key factors affecting passenger satisfaction, particularly in baggage handling services. Problems such as baggage delivery delays, baggage damage or loss, and slow claim handling processes may reduce passengers' perceptions of service quality. Therefore, this study aims to evaluate the quality of baggage handling services based on passenger satisfaction at Terminal 3 of Soekarno–Hatta International Airport. The variables examined in this study were the levels of importance and performance of 23 baggage handling service attributes. This research employed a descriptive quantitative approach involving 100 respondents, who were selected using the accidental sampling technique. Data were collected through field observations and questionnaires that had been tested for validity and reliability. The data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify service attributes requiring improvement and the Customer Satisfaction Index (CSI) method to measure the overall level of passenger satisfaction. The findings indicate that the Customer Satisfaction Index (CSI) reached 78.31%, which falls into the satisfied category. The IPA results reveal that the priority attributes requiring improvement include the handling of lost or damaged baggage claims, the availability of baggage trolleys, the convenience of the complaint process, the availability of customer service information, and the clarity of baggage claim status information. It can be concluded that the baggage handling services at Terminal 3 of Soekarno–Hatta International Airport have generally met passenger expectations. However, improvements to several priority service attributes are still required to further enhance service quality and increase passenger satisfaction.

Keywords: baggage handling service, passenger satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Soekarno–Hatta International Airport.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK* ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vi**

TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... **vi**

ABSTRAK ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 2

1.3 Perumusan Masalah 3

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 3

1.5 Manfaat Penelitian 4

1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah 4

1.7 Sistematika Penulisan 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**

2.1 Pengertian Bandara 6

2.2 Klasifikasi Bandara 7

lib.mercubuana.ac.id

2.3 Komponen Utama Bandara 8
2.4 Pembagian Area Bandara 9
2.5 Pelayanan Penanganan Bagasi 11
2.6 Kualitas Pelayanan di Bandara 14
2.7 Kepuasan Penumpang 17
2.8 Metode Importance Performance Analysis (IPA) 18
2.9 Metode Customer Satisfaction Index (CSI) 20
2.10 Besaran dan Teknik Sampling 22
2.11 Penelitian Terdahulu yang Relevan 23
BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Bagan Alur Penelitian 30
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian 31
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian 31
3.5 Jenis dan Sumber Data 32
3.6 Teknik Pengumpulan Data 33
3.7 Variabel Penelitian 33
3.7.1 Dasar Penyusunan Indikator 33
3.7.2 Indikator Layanan Penanganan Bagasi 34
3.8 Instrumen Penelitian 36
3.9 Teknik Analisis Data 36
3.9.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 36
3.9.2 Perhitungan Nilai Rata-Rata Importance, Performance dan Gap 37
3.9.3 *Importance Performance Analysis* (IPA) 38
3.9.4 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) 38

UNIVERSITAS MERCU BUANA
lib.mercubuana.ac.id

3.9.5 Interpretasi dan Rekomendasi 39
BAB IV PEMBAHASAN 40
4.1 Karakteristik Responden 40
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian 43
4.2.1 Uji Validitas 43
4.2.2 Uji Reliabilitas 47
4.3 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan, Kinerja, dan GAP Pelayanan 47
4.3.1 Perhitungan Nilai Rata-Rata *Importance, Performance* dan Gap 48
4.3.2 Pembahasan Hasil Tingkat *Importance, Performance* dan *Gap* 50
4.4 Diagram Kartesius IPA (Importance Performance Analysis) 52
4.4.1 Hasil Importance Performance Analysis (IPA) 53
4.4.2 Pembahasan Importance Performance Analysis (IPA) 54
4.5 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) 58
4.5.1 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) 58
4.5.2 Pembahasan *Customer Satisfaction Index* (CSI) 64
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian 65
4.7 Kondisi Eksisting Pelayanan Penanganan Bagasi 69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 75
5.1 Kesimpulan 75
5.2 Saran 75
DAFTAR PUSTAKA 77
LAMPIRAN 79

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius 19
Gambar 3.1 Diagram Alir 30
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA 53

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria nilai Customer Satisfaction Index (CSI) 22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan 23
Tabel 3.1 Skala Likert 33
Tabel 3.2 Keterkaitan Pertanyaan Kuesioner dengan Dasar Penyusunan Indikator 34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas 44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas 47
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Nilai Importance, Performance, dan GAP 48
Tabel 4. 5 Pembagian Atribut Berdasarkan Diagram Kartesius IPA 54
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan MIS 59
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan MSS 60
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Weight Factor (WF) 61
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Weight Score 62
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan CSI 63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id