

ABSTRAK

AHMAD SYAUGI SHAHAB, Analisis Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sepinggang Balikpapan, dibawah bimbingan Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc.

PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Sepinggang Balikpapan. Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa kebandarudaraan sepintas terlihat telah melakukan praktik usaha monopoli, mengelola jasa pelayanan bandar udara tanpa saingan, sehingga seolah-olah perusahaan tidak perlu bekerja keras untuk memuaskan pelanggannya. Namun keadaan telah berubah, pada prakteknya perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat pengguna jasa penerbangan, karena selain angkutan udara, masih ada angkutan darat dan angkutan laut yang setiap saat dapat mengambil alih peranan diantara satu dan lainnya. Masing-masing modal angkutan secara terus menerus berusaha untuk dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat melalui peningkatan kualitas layanannya.

Pengguna jasa penerbangan merasakan belum optimalnya bentuk pelayanan yang diberikan oleh manajemen bandara, baik berupa fasilitas, prosedur maupun perilaku para petugas. Keluhan muncul, baik lewat media masa, media elektronik maupun sarana lain. Langkah-langkah perbaikan terus dilakukan,

berdasarkan pengalaman masa lalu, manajemen dapat membuat perkiraan untuk masa mendatang. Pertumbuhan besar dalam perusahaan membuat para manajer pemasaran jauh dari kontak langsung dengan para pelanggan, mereka semakin tergantung dengan riset konsumen untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kunci tentang kualitas produknya.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan besaran pengaruh kualitas pelayanan bandar udara terhadap harapan pelanggan sehingga dapat dijadikan dasar bagi perbaikan kualitas pelayanan dimasa mendatang.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

J u d u l : Analisis Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sepinggan Balikpapan

N a m a : Ahmad Syaugi Shahab

N I M : 55105110004

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 29 September 2007

Mengesahkan
Ketua Program Studi
Program Magister Manajemen,

Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua karya akhir ini :

J u d u l : **Analisis Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sepinggan Balikpapan**

N a m a : **Ahmad Syaugi Shahab**

N I M : **55105110004**

Program : **Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumber dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 September 2007

Ahmad Syaugi Shahab

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Illahi Rabbi, karena atas petunjuk dan karunia-Nya kami dilimpahi kemudahan dan kemampuan untuk menyelesaikan karya akhir ini guna menyelesaikan pendidikan S2 kami di Program Magister Management Universitas Mercu Buana Jakarta. Karya akhir ini kami pilih dilatar belakangi oleh minat kami untuk mempelajari Harapan Pelanggan terhadap fasilitas yang ada di perusahaan PT.(Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Sepinggan Balikpapan.

Dengan segala kemampuan dan keterbatasan dalam proses pembuatan karya akhir ini, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kami atas bimbingan, bantuan, arahan serta dorongan dan waktu yang diluangkan oleh:

1. Bapak Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc selaku pembimbing yang dengan rendah hati senantiasa menyediakan waktu dan ilmunya untuk mengarahkan dan membimbing.
2. Bapak Dr. Ir. Dana Santosa, MBA sebagai Direktur Program MM-UMB beserta segenap staf pengajar atas bekal ilmu pengetahuan dan wawasan berpikir kami terhadap dunia usaha dan semangat serta harapan untuk menjadi seorang *Entrepreneur* yang beretika bisnis.
3. Ayahanda, Ibunda, Mertua Istri dan anak-anak tercinta serta keluarga besar kami yang telah mengikhhlaskan do'a restu, materiil, dukungan dan perhatian yang tiada terbatas untuk kebahagiaan dan kelulusan pendidikan kami.
4. Bapak Drs. H. Mardani selaku Deputi Direktur Bisnis Aviiasi dan Tarif Kantor Pusat Jakarta dan Bapak IBG Winaya selaku General Manager Bandar Udara Sepinggan memberikan kesempatan untuk menganalisa Bandara Sepinggan.

Kami telah memberikan seluruh daya upaya kami dalam penyelesaian karya akhir ini. Semoga berguna bagi kemajuan kami dan semua pihak yang berkepentingan. Kami memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang membangun akan kami terima dengan lapang dada bagi perkembangan ilmu kami di masa yang akan datang. Atas perhatian anda semua, kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, September 2007

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------|
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | iii |
| | |
| BAB I | |
| PENDAHULUAN | I |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | I - 1 |
| 1.2 Ruang Lingkup Penelitian | I - 5 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | I - 6 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | I - 7 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | I - 8 |
| 1.6 Kegunaan Hasil Penelitian | I - 7 |
| 1.7 Sistematika Pembahasan..... | I - 7 |

| | |
|---|------------|
| BAB II LANDASAN TEORI..... | II |
| 2.1 Kajian Pustaka | II-1 |
| 2.2 Definisi Pemasaran | II-5 |
| 2.3 Pengertian Produk Jasa..... | II-6 |
| 2.4 Karakteristik Jasa..... | II-9 |
| 2.5 Pengertian Pelayanan..... | II-11 |
| 2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | II -11 |
| 2.7 Pengertian Harapan Konsumen..... | II-15 |
| 2.8 Tingkat Kepentingan Pelanggan | II-18 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | III |
| 3.1 Jenis dan Sumber Data..... | III-1 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | III-2 |
| 3.3 Definisi Operasional..... | III-4 |
| 3.4 Deskripsi Variabel Penelitian..... | III-10 |
| 3.5 Instrument Penelitian | III-12 |
| 3.6 Pengujian Instrumen..... | III- 15 |
| 3.7 Tehnik Analisa Data..... | III-18 |
| 3.8 Pengujian Hipotesis... .. | III-27 |

| | |
|--|------------|
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | IV |
| 4.1 Uji Validitas..... | IV-1 |
| 4.2 Deskripsit Hasil Penelitian | IV-6 |
| 4.3 Analisis..... | IV-17 |
| 4.4 Pembahasan..... | IV-34 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | V-1 |
| 5.2 Saran..... | V-3 |
| DAFTAR PUSTAKA | vii |
| LAMPIRAN | vi |
| RIWAYAT HIDUP PENULIS | vi |



 UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | | | |
|----------|---|--|----|
| TABEL 1 | : | Interpretasi Koefisien Korelasi | 51 |
| TABEL 2 | : | Uji Validasi Konstruksi | 60 |
| TABEL 3 | : | Uji Validasi Konstruksi | 61 |
| TABEL 4 | : | Uji Validasi Isi | 62 |
| TABEL 5 | : | Hasil Pengukuran Kinerja Kemampuan-ujian | 64 |
| TABEL 6 | : | Hasil Pengukuran Kinerja Kemampu-nyataan | 66 |
| TABEL 7 | : | Hasil Pengukuran Kinerja Kecepatan Tanggapan . | 67 |
| TABEL 8 | : | Hasil Pengukuran Kinerja Jaminan | 68 |
| TABEL 9 | : | Hasil Pengukuran Kinerja Kepedulian | 69 |
| TABEL 10 | : | Hasil Pengukuran Harapan Kemampuan-ujian | 70 |
| TABEL 11 | : | Hasil Pengukuran Harapan Kemampu-nyataan ... | 72 |
| TABEL 12 | : | Hasil Pengukuran Harapan Kecepatan Tanggapan . | 73 |
| TABEL 13 | : | Hasil Pengukuran Harapan Jaminan | 74 |
| TABEL 14 | : | Hasil Pengukuran Harapan Kepedulian | 75 |
| TABEL 15 | : | Koefisien Korelasi Ganda | 76 |
| TABEL 16 | : | Uji Signifikansi Korelasi Ganda | 77 |
| TABEL 17 | : | Korelasi Parsial | 78 |
| TABEL 18 | : | Uji Signifikansi Korelasi Parsial | 78 |
| TABEL 19 | : | Regresi Ganda | 79 |
| TABEL 20 | : | Uji F Korelasi Ganda | 80 |
| TABEL 18 | : | Uji Signifikansi Korelasi Parsial | 78 |

| | | | |
|-----------------|----------|-------------------------------------|----|
| TABEL 21 | : | Uji Korelasi Parsial | 82 |
| TABEL 22 | : | Uji t Korelasi Parsial | 83 |
| TABEL 23 | : | Korelasi Parsial | 85 |
| TABEL 24 | : | Analisa Kesalahan Baku | 86 |
| TABEL 25 | : | Model Summary b | 89 |
| TABEL 26 | : | Uji Park | 91 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------------|--|-----------|
| GAMBAR 1 : | Zone of Tolerance | 27 |
| GAMBAR 2 : | Uji Signifikansi Koefisien Regresi dgn Uji Satu Arah | 81 |
| GAMBAR 3: | Distribusi Sampling bagi Statistik t untuk Uji dua | 83 |
| GAMBAR 4 | Uji Durbin Watson | 90 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Hasil Pengukuran Kinerja Kemampuan Uji

| | | |
|---------------|---|------------------------------------|
| Lampiran 1- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 1- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 1- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 1- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 1- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 1- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 1- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 1- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 1- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 2 Hasil Pengukuran Kemampu-nyataan

| | | |
|---------------|---|------------------------------------|
| Lampiran 2- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 2- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 2- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 2- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 2- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 2- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 2- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 2- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 2- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 3 Hasil Pengukuran Kinerja Kecepatan Tanggapan

| | | |
|----------------------|----------|---|
| Lampiran 3- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 3- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 3- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 3- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 3- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 3- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 3- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 3- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 3- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 4 Hasil Pengukuran Kinerja Kecepatan Jaminan

| | | |
|----------------------|----------|---|
| Lampiran 4- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 4- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 4- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 4- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 4- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 4- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 4- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 4- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 4- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 5 Hasil Pengukuran Kinerja Kecepatan Kepedulian

| | | |
|----------------------|----------|---|
| Lampiran 5- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 5- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 5- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 5- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 5- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 5- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 5- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 5- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 5- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 6 Hasil Pengukuran Harapan Kemampuan Uji

| | | |
|----------------------|----------|---|
| Lampiran 6- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 6- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 6- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 6- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 6- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 6- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 6- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 6- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 6- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 7 Hasil Pengukuran Harapan Kemampu-nyataan

| | | |
|----------------------|----------|---|
| Lampiran 7- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 7- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 7- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 7- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 7- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 7- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 7- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 7- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 7- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 8 Hasil Pengukuran Harapan Kecepatan Tanggapan

| | | |
|----------------------|----------|---|
| Lampiran 8- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 8- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 8- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 8- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 8- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 8- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 8- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 8- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 8- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 9 Hasil Pengukuran Harapan Kecepatan Jaminan

| | | |
|-----------------------|----------|---|
| Lampiran 9- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 9- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 9- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 9- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 9- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 9- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 9 7 : | | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 9- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 9- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |

LAMPIRAN 10 Hasil Pengukuran Kinerja Kecepatan Kepedulian

| | | |
|-----------------------|----------|---|
| Lampiran 10- 1 | : | Data Responden Nomor 1 – 40..... |
| Lampiran 10- 2 | : | Data Responden Nomor 41– 80..... |
| Lampiran 10- 3 | : | Data Responden Nomor 81– 120..... |
| Lampiran 10- 4 | : | Data Responden Nomor 121-160..... |
| Lampiran 10- 5 | : | Data Responden Nomor 161-200..... |
| Lampiran 10- 6 | : | Data Responden Nomor 201-240..... |
| Lampiran 10- 7 | : | Data Responden Nomor 241-280..... |
| Lampiran 10- 8 | : | Data Responden Nomor 281–320..... |
| Lampiran 10- 9 | : | Data Responden Nomor 321– 349..... |