



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KALAYANG
DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KALAYANG
DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana pada Program Studi Magister
Teknik Industri**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**INDRAWANSYAH
55316120035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS
MERCU BUANA
2020**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Kalayang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performace Analysis*

Nama : Indrawansyah, ST

NIM : 55316120035

Program : Pascasarjana - Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : 27 Februari 2019



(Prof. Dana Santoso, MEng. Sc. PhD)

UNIVERSITAS
Direktur
Program Pasca Sarjana
MERCU BUANA
Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

A handwritten signature in black ink.

(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)

A handwritten signature in black ink.

(Dr. Sawarni Hasibuan, MT.)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama	:	Indrawansyah
NIM	:	55316120035
Program Studi	:	Magister Teknik Industri

dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kalayang Di Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis*", telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 26 %.

Jakarta, 20 Oktober 2020

Administrator Turnitin

Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kalayang dibandara Internasional Soekarno-Hatta dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Nama : Indrawansyah, ST

NIM : 55316120035

Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : 27 Februari 2019

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Maret 2019


(Indrawansyah, ST)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdapat dan tersedia di perpustakaan Kampus Meruya dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan sejauh pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.



KATA PENGANTAR

Dengan Rahmat dan Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister Teknik Industri, Program Studi Magister Teknik Industri Program Pasca Sarjana di Universitas Mercu Buana.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dimasa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sawarni Hasibuan, MT. IPU, sebagai Ketua Program Studi yang telah memberikan kesempatan pada saya untuk menimba ilmu Magister Teknik Industri di Universitas Mercubuana
2. Prof. Dana Santoso, MEng. Sc, PhD., IPU, selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan usahanya untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
3. Terima kasih kepada pihak Kantor Cabang Utama Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. PT. Angkasa Pura II yang telah memberikan izin tempat penelitian sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Keluarga saya yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat yang sangat berarti.
5. Sahabat dan semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

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

Jakarta, Maret 2019

Penyusun

ABSTRACT

Penelitian ini mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kalayang Di bandara Internasional Soekarno-Hattaitas dengan Metode *Servqual* dan *Importance-Performance Analisys*”. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui kebutuhan (*importance*) Pelayanan Fasilitas Kalayang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan metode *Servqual*, dan mengetahui penilaian (*performance*) Pelayanan Fasilitas Kalayang di Bandara Internsional Soekarno-Hatta dengan metode *Servqual* dan mengetahui kesesuaian antara *Importance- Performance* Pelayanan Fasilitas Kalayang di Bandara Internasioanal Soekarno-Hatta dengan metode *Importance- Performance Analisys*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pengguna Jasa Fasilitas Kalayang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna jasa yang mewakili seluruh Pengguna Jasa Kalayang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan diagram Kartesius.

Hasil penelitian ini adalah Tingkat kebutuhan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Servqual* dan metode *Importance-Performance Analisys*

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

ABSTRAK

This research takes the title "Analysis Quality of Skytrain Services at Soekarno-Hatta International Airport by Using the Quality and Importance Performance Analysis Methods".

The purpose of this research was to determine the needs (importance) and to research the assessment (performance) of Skytrain Facilities at Soekarno-Hatta international Airport with the servqual method and to determine the suitability between importance and performance of Skytrain facility services at Soekarno – Hatta international airport by using importance performance analysis method.

The population in this research were all users of Skytrain facilities at Soekarno – Hatta international Airport, the sample taken in this research were some users who represented all skytrain users at Soekarno – Hatta international Airport. Analysis of the data in this research using the servqual method and certesian method.

The results of this research are the level of service user need for services quality

Keywords: service quality, Servqual and methods of *Importance-Performance Analisys* **MERCU BUANA**

DAFTAR ISI

Cover	i
Pengesahan Tesis	ii
Pernyataan Similarity Check.....	iii
Pernyataan Keaslian	iv
Pedoman Penggunaan Tesis	v
Kata Pengantar	vi
Abstract	vii
Abstrak	viii
Dafta Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar lampiran	xiii



BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4. Asumsi dan Pembatasan Penelitian	9
MERCU BUANA	
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Kajian Teori	11
2.2. Penelitian Sebelumnya	31
2.3. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI	35
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	35
3.2. Data dan Informasi	41
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.4. Populasi dan Sampel	43
3.5. Teknik Analisis Data	44

3.6. Langkah-langkah Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN ANALISA	50
4.1. Sejarah PT. Angkasa Pura II	50
4.2. Identitas Responden	52
4.3. Uji	54
4.4. Analisi Serqual	63
4.5. Importance Performance Analysis	64
4.6. Diagram Kartesius	68
BAB V PEMBAHASAN	72
5.1. Kualitas Pelayanan Jasa	72
5.2. Kepuasan Konsumen atau Pengguna Jasa	72
5.3. Kehandalan Kualitas	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	76
6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	76
Daftar Pustaka	78
Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	124



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pergerakan penumpang di Bandara Soekarno-Hatta	2
Tabel 1.2. Jumlah Penumpang Kalayang	7
Tabel 2.1. Peneliti Sebelumnya	31
Tabel 3.1. Skala Liker Penelitian	40
Tabel 3.2. Interval Skala Penelitian	41
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.2. Hasil Uji Realibitas	56
Tabel 4.3. Hasil Analisis Kinerja Terhadap Variabel Reliability	57
Tabel 4.4. Hasil Analisis Kinerja Terhadap Variabe Responsiveness	57
Tabel 4.5. Hasil Analisis Kinerja Terhadap Variabel Assurance	58
Tabel 4.6. Hasil Analisis Kinerja Terhadap Variabel Emphaty	59
Tabel 4.7. Hasil Analisis Kinareja Tarhadap Variabel Tangibles	59
Tabel 4.8. Hasil Analisis Kepentingan Terhadap Variabel Reliability	60
Tabel 4.9. Hasil Analisis Kepentingan Terhadap Variabel Responsiveness.....	61
Tabel 4.10. Hasil Analisis Kepentingan Terhadap Variabel Assurance	61
Tabel 4.11. Hasil Analisis Kepentingan Terhadap Variabel Emphaty	62
Tabel 4.12. Hasil Analisis Kepentingan Terhadap Variabel Tangibles	63
Tabel 4.13. Nilai Sequal	63
Tabel 4.14. Hasil Analisis IPA Reliability.....	65
Tabel 4.15. Hasil Analisis IPA Responsiveness	65
Tabel 4.16. Hasil Analisis IPA Assurance	66
Tabel 4.17. Hasil Analisis IPA Empethy	66
Tabel 4.18. Hasil Analisis IPA Tangibles	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerata Layang	4
Gambar 1.2. Jalur Lintasan Kalayang	5
Gambar 1.3. Statiun/Shelter kalayang	5
Gambar 1.4. Gedung Pemeliharaan/ Depo Kereta layang	6
Gambar 2.1. Model Ekspektasi konsumen jasa	16
Gambar 2.2. Model IPA	27
Gambar 2.3. Model Diagram Kartesius	29
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian	36
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4.2. Pekerjaan Responden	53
Gambar 4.3. Status Responden	53
Gambar 4.4. Informasi Responden	54
Gambar 4.5. Hasil Analisis Diagram kertasius	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Pertanyaan (Kusioner).....	80
Lampiran 2 Data Responden.....	83
Lampiran 3 Validitas Kepentingan.....	87
Lampiran 4 Validitas Kinerja	104

