

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO HATTA

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata (S-1)



Disusun oleh:

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Anrianto Falah
41116010019

Dosen Pembimbing :

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020



**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Q

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO
HATTA**

Disusun oleh :

Nama : Anrianto Falah
NIM : 41116010019
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang sarjana :

Tanggal : 10 September 2020

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU.

UNIVERSITAS

Ketua Penguji

MERCU BUANA

Muhammad Isradi, S.T., M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Acep Hidayat, S.T., M.T.

**SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anrianto Falah
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010019
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2020

Yang memberikan pernyataan


Anrianto Falah

Abstrak

Judul: Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta.

Nama: Anrianto Falah (41116010019), Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU., 2020

Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta, terletak di kecamatan Cengkareng, Provinsi Banten . bandara ini merupakan milik Pt. Angkasa Pura II yang digunakan bagi berbagai kalangan masyarakat dari berbagai daerah dan berbagai negara. penelitian ini untuk mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta ini dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri standar pelayanan minimum.

Penelitian ini menggunakan metode survei lapangan dengan melakukan pengamatan langsung di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta serta penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa penerbangan untuk mengevaluasi kondisi di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta ini. metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif. mengenai sampai sejauh mana kualitas kinerja di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta ini terhadap tingkat kepuasan penumpang digunakan Importance Performance Analysis (IPA).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kinerja dan pelayanan di Terminal 3 Bandar Soekarno Hatta ini yaitu cukup baik, dan rata-rata untuk tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang yaitu cukup puas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang*

ABSTRACT

Title: Analysis of Passenger Satisfaction Levels on Service Quality at Soekarno Hatta Airport Terminal 3.

Name: Anrianto Falah (41116010019), Advisor: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU., 2020

Soekarno Hatta Airport Terminal 3, located in Cengkareng sub-district, Banten Province. This airport is owned by Pt. Angkasa Pura II is used by various groups of people from various regions and various countries. This study is to evaluate passenger satisfaction with the quality of service at Terminal 3 of Soekarno Hatta Airport with the Minister of Transportation Regulation Number PM 38 of 2015 concerning the service standards for domestic air transport passengers minimum service standards.

This study uses a field survey method by making direct observations at Terminal 3 of Soekarno Hatta Airport and distributing questionnaires to flight service users to evaluate conditions at Terminal 3 of Soekarno Hatta Airport. The data analysis method used in this research is qualitative and quantitative analysis methods. Regarding the extent to which the performance quality in Terminal 3 of Soekarno Hatta Airport on the level of passenger satisfaction is used Importance Performance Analysis (IPA).

The results of the study indicate that the average level of performance and service at Terminal 3 Bandar Soekarno Hatta is quite good, and the average level of passenger interest and satisfaction is quite satisfied.

Keywords: Service Quality and Passenger Satisfaction

UNIVERSITAS

MERCUBUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebagai persyaratan menyelesaikan studi.

Judul Tugas Akhir ini yaitu “**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta**”, dengan segala keterbatasan yang ada penulis berusaha sebaik mungkin dalam menyusun penelitian sebagai panduan dalam pelaksanaan penelitian.

Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Acep Hidayat, ST., MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU. Selaku dosen pembimbing tugas akhir, atas bimbingan dan dukungan yang diberikan kepada Penulis.
3. Seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana atas ilmu, bimbingan dan bantuannya hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan juga menyelesaikan perkuliahan.
4. Kepada Keluarga penulis yang tidak pernah lelah untuk memberikan kasih sayang serta do'a terbaik kepada penulis.
5. Seluruh teman seperjuangan Keluarga Besar Teknik Sipil 2016 maupun teman – teman lain yang telah memberikan motivasi selama pengerjaan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, semangat dan dukungannya. Penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan ataupun kesalahan yang

dilakukan saat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, September 2020

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| COVER | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | I-1 |
| 1.1 Latar Belakang | I-1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | I-3 |
| 1.3 Rumusan Masalah | I-4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | I-4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | I-4 |
| 1.6 Pembatasan Ruang Lingkup Masalah | I-4 |
| 1.7 Sistematikan Penulisan | I-5 |
| BAB 1 PENDAHULUAN | I-5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | I-5 |

| | |
|---|--------------|
| BAB III METODA PENELITIAN | I-5 |
| BAB IV HASIL DAN ANALISIS | I-5 |
| BAB V PENUTUP | I-5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | II-1 |
| 2.1 Sistem Transportasi Udara | II-1 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan Bandar Udara | II-4 |
| 2.3 Model Kualitas Pelayanan Bandar Udara | II-5 |
| 2.4 Kepuasan Konsumen Bandar Udara | II-6 |
| 2.5 Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Di Bandara | II-7 |
| 2.6 Kepuasan Penumpang | II-9 |
| 2.6.1 Faktor-Faktor Kepuasan Penumpang | II-10 |
| 2.6.2 Metode Pengukurang Kepuasan | II-11 |
| 2.7 Peneliti Terdahulu | II-12 |
| 2.8 Standar Pelayanan Minimum | II-18 |
| 2.9 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Udara | II-18 |
| 2.10 Teknik Sampling | II-22 |
| 2.11 Importance Peformance Analysis (IPA) | II-24 |
| 2.12 Uji Chi-Square | II-27 |
| 2.13 Importance Peformance Analysis (IPA) | II-30 |
| BAB III METODA PENELITIAN | III-1 |

| | | |
|---------------|--|---------------|
| 3.1 | Waktu dan Tempat Penelitian..... | III-1 |
| | 3.1.1 Waktu Penelitian..... | III-1 |
| | 3.1.2 Tempat Penelitian | III-1 |
| 3.2 | Desain Penelitian..... | III-2 |
| 3.3 | Tahapan Pelaksanaan Penelitian..... | III-3 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | III-6 |
| 3.5 | Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabelnya | III-7 |
| | 3.5.1 Menentukan Komponen Pelayanan | III-7 |
| | 3.5.2 Variabel | III-7 |
| 3.6 | Kompilasi pengolahan Data..... | III-9 |
| 3.7 | Populasi dan Sampel..... | III-9 |
| | 3.7.1Populasi | III-9 |
| | 3.7.2Sampel..... | III-9 |
| 3.8 | Metode Penarikan Sampel..... | III-9 |
| 3.9 | Uji Validitas,Uji Reliabilitas dan Normalitas | III-10 |
| 3.10 | Metode Importance Peformance Analysis (IPA) | III-10 |
| 3.11 | Uji Bivariat..... | III-11 |
| 3.12 | Uji Chi Kuadrat (x^2) | III-11 |
| BAB IV | HASIL DAN ANALISA..... | IV-1 |
| 4.1 | Karakteristik Responden..... | IV-1 |

| | | |
|---------------------------|---|--------------|
| 4.2 | Standar Pelayanan Minimum di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta | IV-7 |
| 4.3 | Analisis Uji Validitas ,Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas | IV-12 |
| | 4.3.1 Uji Validitas | IV-12 |
| | 4.3.2 Uji Reliabilitas | IV-14 |
| | 4.3.3 Uji Normalitas | IV-15 |
| 4.4 | Analisis Tanggapan Penumpang | IV-15 |
| | 4.4.1 Keselamatan | IV-16 |
| | 4.4.2 KEAMANAN..... | IV-18 |
| | 4.4.3 KENYAMANAN..... | IV-20 |
| | 4.4.4 EMPATI | IV-24 |
| | 4.4.5 RELIABILITY ATAU KEHANDALAN | IV-26 |
| | 4.4.6 RESPONSIVE ATAU KETANGGAPAN | IV-29 |
| | 4.4.7 PELAYANAN PENERBANGAN DOMESTIK..... | IV-31 |
| 4.5 | PERHITUNGAN RATA RATA | IV-33 |
| 4.6 | PERHITUNGAN TINGKAT PRIORITAS | IV-36 |
| 4.7 | Uji Kolerasi Bivariat | IV-40 |
| 4.8 | Pengujian Hipotesa | IV-41 |
| 4.9 | Intermoda di Terminal 3 bandara Soekarno Hatta | IV-49 |
| 4.10 | Kesimpulan Hasil | IV-50 |
| BAB V PENUTUP..... | | V-1 |

BAB 5.1 Simpulan.....V-1

BAB 5.2 Saran.....V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|--------|
| Gambar 2.1 Diagram Cartesius Importance Performance Analysis | II-25 |
| Gambar 2.2 Grafik Chi-Kuadrat | II-30 |
| Gambar 2.3 Kerangka Berfikir | II-31 |
| Gambar 3.1 Peta Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta | III-1 |
| Gambar 3.2 Diagram Alir | III-3 |
| Gambar 3.3 Grafik Chi-Kuadrat | III-12 |
| Gambar 4.1 Chart Jenis Kelamin | IV-1 |
| Gambar 4.2 Chart Usia | IV-2 |
| Gambar 4.3 Chart Pekerjaan | IV-2 |
| Gambar 4.4 Chart Tujuan Perjalanan | IV-3 |
| Gambar 4.5 Chart Pendapatan Perbulan | IV-4 |
| Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Berdasarkan Perjalanan Dalam 1 Bulan | IV-4 |
| Gambar 4.7 Chart Moda yang di gunakan menuju Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta | IV-5 |
| Gambar 4.8 Hasil Output SPSS Tingkat Kinerja dan Pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta | IV-14 |
| Gambar 4.9 Grafik Diagram Kartesius Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta | IV-35 |
| Gambar 4.10 Hasil Output SPSS Uji Korelasi Bivariat | IV-38 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-------|
| Tabel 2.1 Jumlah keberangkatan penumpang Bandara Indonesia | I-3 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | II-14 |
| Tabel 3.1 Konversi Skala Likert penilaian kinerja dan pelayanan..... | III-8 |
| Tabel 3.2 Konversi Skala Likert kepentingan dan kepuasan..... | III-8 |
| Tabel 4.1 Hasil Penelitian Kinerja Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta Berdasarkan SPM | IV-6 |
| Tabel 4.2 Uji Validitas Kinerja dan Pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta ... | IV-11 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Kepentingan dan Kepuasan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta..... | IV-12 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan (X) Di Terminal 3 | IV-13 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel kepuasan penumpang (Y) di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta..... | IV-13 |
| Tabel 4.6 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam indikator Keselamatan..... | IV-15 |
| Tabel 4.7 Penilaian Penumpang terhadap kepentingan dan kepuasan dalam indikator keselamatan | IV-15 |
| Tabel 4.8 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam indikator Keamanan | IV-17 |
| Tabel 4.9 Penilaian Penumpang terhadap kepentingan dan kepuasan dalam indikator keselamatan | IV-17 |
| Tabel 4.10 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam indikator Kenyamanan | IV-19 |
| Tabel 4.11 Penilaian Penumpang terhadap kepentingan dan kepuasan dalam indikator kenyamanan..... | IV-20 |

| | |
|--|-------|
| Tabel 4.12 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam Empati..... | IV-22 |
| Tabel 4.13 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam Empati..... | IV-22 |
| Tabel 4.14 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam indikator Kehandalan | IV-24 |
| Tabel 4.15 Penilaian Penumpang terhadap kepentingan dan kepuasan dalam indikator kehandalan..... | IV-25 |
| Tabel 4.16 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Dan Pelayanan Dalam Indikator Responsive Atau Ketanggapan | IV-27 |
| Tabel 4.17 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam indikator Responsive Ketanggapan | IV-27 |
| Tabel 4.18 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam indikator Keselamatan..... | IV-29 |
| Tabel 4.19 Penilaian Penumpang terhadap kinerja dan pelayanan dalam indikator Keselamatan..... | IV-30 |
| Tabel 4.20 Perhitungan Rta-rata dari Kepuasan Penumpang dan Kinerja | IV-32 |
| Tabel 4.21 Perhitungan Rata-rata dari Kepuasan Penumpang dan Kinerja | IV-33 |
| Tabel 4.21 Perhitungan Rata-rata dari Kepuasan Penumpang dan Kinerja | IV-33 |
| Tabel 4.22 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta dalam Kuadran A | IV-39 |
| Tabel 4.23 Rata-rata Tingkat kepentingan dan kepuasan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta dalam KuadranA..... | IV-39 |
| Tabel 4.24 Perhitungan X2 hitung untuk kuadran A | IV-40 |
| Tabel 4.25 Rata-rata Kinerja Kuadran B | IV-41 |

| | |
|--|-------|
| Tabel 4.26 Rata-rata Kepuasan Kuadran B | IV-41 |
| Tabel 4.27 Perhitungan X2 hitung untuk kuadran B..... | IV-41 |
| Tabel 4.28 Rata-rata Kinerja Kuadran C | IV-42 |
| Tabel 4.29 Rata-rata Kepuasan Kuadran C | IV-43 |
| Tabel 4.30 Perhitungan X2 hitung untuk kuadran C..... | IV-43 |
| Tabel 4.31 Rata-rata Kinerja Kuadran D..... | IV-44 |
| Tabel 4.32 Rata-rata Kepuasan Kuadran D | IV-45 |
| Tabel 4.33 Perhitungan X2 hitung untuk kuadran D | IV-45 |

