

***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) ANGKUTAN UDARA LOW COST BUDGET
JAKARTA - MEDAN***

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata Satu (S1)



DISUSUN OLEH:

Agusman Manao 41117320080

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T.

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



**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 : *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) ANGKUTAN UDARA LOW COST BUDGET JAKARTA - MEDAN*

Disusun oleh :

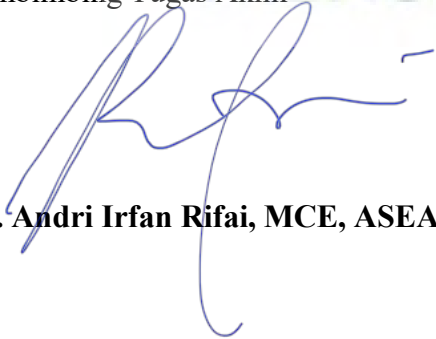
Nama : Agusman Manao
NIM : 41117320080
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** sidang sarjana pada tanggal 30 Maret 2023

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji


Dr. Andri Irfan Rifai, MCE, ASEAN Eng.


Sylvia Indriany, S.T., M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil


Sylvia Indriany, S.T., M.T.

LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agusman Manao
Nomor induk mahasiswa : 41117320080
Program studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

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

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

Jakarta, 03 Februari 2023

Yang memberikan Pernyataan



Agusman Manao

ABSTRAK

Judul: *Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Angkutan Udara Low Cost Budget Jakarta - Medan*, Nama : Agusman Manao, Nim : 41117320080, Dosen Pembimbing : Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T.,2022.

Kepuasan penumpang dan loyalitas dalam konteks industri angkutan udara, faktor-faktor seperti nilai layanan cenderung diabaikan. Penerbangan berbiaya rendah atau *low cost carrier* adalah hal baru dalam dunia penerbangan di Indonesia. Penerbangan berbiaya rendah merupakan salah satu skema pemasaran dari pihak maskapai penerbangan untuk tetap bersaing dalam kompetisi dan persaingan dalam dunia penerbangan baik secara domestik maupun internasional. dalam penelitian ini menggunakan standar pelayanan minimum angkutan udara PM No.30 Tahun 2015 dan sebagai acuan untuk pembuatan kuisioner. Terdapat dua metode yang digunakan yaitu *importance performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index (CSI)* dan pengolahan datanya menggunakan SPSS versi 25, Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan akan di jabarkan menggunakan diagram kartesius sumbu X (horizontal) tingkat kinerja sedangkan sumbu Y (vertikal) tingkat kepentingan. Berdasarkan karakteristik responden, bahwa responden sudah sesuai dengan kebutuhan data yang dibutuhkan yaitu 100% Pernah menjadi penumpang Maskapai Citilink atau Lion Air, 66% responden terakhir menjadi penumpang maskapai Citilink atau Lion Air 1 tahun terakhir, sebanyak 89% responden 3 – 5 kali menggunakan Maskapai Citilink dan Lion Air (dalam 6 bulan/ 1 tahun terakhir, maskapai Citilink atau Lion Air paling banyak responden perempuan mayoritas penumpang maskapai berusia 25-34 tahun memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, pendidikan terakhir Sarjana D3/S1 yang mempunyai penghasilan perbulan lebih dari 5 juta biasanya menggunakan maskapai Citilink atau Lion Air bertujuan untuk perjalanan dinas dan naik pesawat saat hari kerja. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode IPA tingkat kepuasan -13,8; berdasarkan CSI Angkutan Udara *Low Cost Budget* Jakarta – Medan, bahwa tingkat kepuasan penumpang maskapai Citilink atau Lion Air yang di peroleh adalah 85,40% yang berarti penumpang maskapai merasa puas atas kinerja layanan yang diberikan, tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan.

Keywords: Kepuasan penumpang, Angkutan udara, *low cost carrier*, *importance performance analysis (IPA)*, *customer satisfaction index (CSI)*.

ABSTRACT

Title: Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Low Cost Budget Air Transportation Jakarta - Medan, Name : Agusman Manao, Student Name : 41117320080, Advisor : Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., 2022.

Passenger satisfaction and loyalty in the context of the air transport industry, factors such as service value tend to be neglected. Low-cost flights or low-cost carriers are something new in the world of aviation in Indonesia. Low-cost flights are one of the marketing schemes of airlines to remain competitive in the competition and competition in the world of aviation, both domestically and internationally. in this study using the minimum air transport service standards PM No.30 of 2015 and as a reference for making questionnaires. There are two methods used, namely importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI) and data processing using SPSS version 25. The level of performance and the level of importance will be described using a cartesian diagram of the X axis (horizontal) performance level while the Y axis (vertical)) importance level. Based on the characteristics of the respondents, that the respondents are in accordance with the required data requirements, namely 100% Have been passengers of Citilink or Lion Air Airlines, 66% of the last respondents have been passengers of Citilink or Lion Air airlines in the last 1 year, as many as 89% of respondents have used airlines 3-5 times Citilink and Lion Air (in the last 6 months/1 year, most Citilink or Lion Air airlines are female respondents, the majority of airline passengers aged 25-34 years have jobs as private employees, last education Bachelor D3/S1 who have a monthly income of more than 5 million usually use Citilink or Lion Air airlines for official travel and boarding on weekdays. Lion Air obtained is 85.40%, which means passengers m the airlines are satisfied with the performance of the services provided, but it is felt that it is still not optimal as a whole.

Keywords: *Passenger satisfaction, air transportation, low cost carrier, importance performance analysis (IPA), customer satisfaction index (CSI).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus, hingga saat ini masih memberikan kita kesehatan, dan kekuatan, sehingga penulis diberi kesempatan menyelesaikan tugas akhir tentang “***Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Angkutan Udara Low Cost Budget Jakarta - Medan***”. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Strata (S1) Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.

Tak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada pihak yang telah mendukung serta membantu penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini hingga selesai.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M.T. sebagai ketua program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T. sebagai dosen pembimbing tugas akhir atas bimbingan, dukungan, motivasi, dan kesabaran hingga selesainya tugas akhir ini.
3. Bapak Syarif sebagai TU Sipil Universitas Mercu Buana yang sudah membantu penulis dalam pengurusan surat dan perizinan selama perkuliahan.
4. Bapak Anggito Suryo sebagai staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang membantu dalam pengajuan SKBP penulis.
5. Seluruh bapak/ibu dosen serta jajaran staf Universitas Mercu Buana yang membantu penulis selama masa perkuliahan pada program studi Teknik Sipil
6. Kedua orang tua terkasih yang tidak ada lelahnya mendoakan, memberikan dukungan, dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Jacqueline Sabrina, S.I.A yang mendoakan, memotivasi, arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman satu angkatan dan satu bimbingan yang memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna serta kesalahan yang penulis yakini diluar batas kemampuan penulis. Maka dari itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 07 Desember 2022

Agusman Manao



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Rumusan Masalah.....	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-7
BAB II DAFTAR PUSTAKA	
2.1 <i>Low Cost Budget</i>	II-1
2.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Udara.....	II-1
2.2.1 Ketentuan Umum.....	II-2
2.3 Standar Pelayanan Minimum.....	II-13
2.4 Peran Transportasi Udara.....	II-16
2.5 Fungsi Transportasi Udara Manfaat Transportasi Udara.....	II-3
2.6 Manfaat Transportasi Udara.....	II-17
2.7 Manfaat Ekonomi Transportasi Udara.....	II-17

2.8	Manfaat Sosial Transportasi Udara.....	II-18
2.9	Manfaat Politik Transportasi Udara.....	II-18
2.10	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-18
2.11	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II-23
2.12	Gambaran Umum Maskapai	II-26
2.13	Kerangka Berpikir.....	II-27
2.14	Penelitian Terdahulu	II-28
2.15	Research Gap	II-34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3	Metode Penelitian dan Pengumpulan Data.....	III-3
3.3.1	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	III-3
3.3.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	III-3
3.3.3	Pengumpulan Data.....	III-4
3.4	Pengolahan Data	III-4
3.5	Sampel dan Pemilihan Sampel.....	III-5
3.3.1	Sampel.....	III-5
3.3.2	Pemilihan Sampel.....	III-5
3.6	Insrumen Penelitian	III-6
3.7	Pengukuran Variabel.....	III-7
3.8	Pelaksanaan Penelitian.....	III-7
3.9	Kuisisioner.....	III-8
3.10	Kuisisioner Penelitian.....	III-9

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pendahuluan.....	IV-1
4.2	Karakteristik Responden.....	IV-2
4.3	Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV-15

4.3.1	Uji Validitas	IV-15
4.3.2	Uji Reliabilitas	IV-18
4.4	Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	IV-19
4.4.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	IV-19
4.4.2	Tingkat Prioritas.....	IV-23
4.5	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	IV-25
4.6	Rekapitulasi variabel kuisioner berdasarkan PM No.38 tahun 2015 tentang SPM Angkutan Udara	IV-27
4.7	Berdasarkan Acuan 4.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden.	IV-32

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	Lampiran-1
-----------------------	------------

LEMBAR ASISTENSI



DAFTAR TABEL

Tabel 2.3.1	Standar Pelayanan Minimum	II-13
Tabel 2.11	Rentang Skala Penilaian Kepuasan	II-32
Tabel 2.12	Gambaran Umum Maskapai.....	II-33
Tabel 2.13	Kerangka Berpikir	II-34
Tabel 2.14	Penelitian Terdahulu	II-35
Tabel 2.15	Research GAP	II-41
Tabel 3.9.1	Kuisisioner Penelitian Terdahulu.....	III-8
Tabel 3.10.1	Kuisisioner Penelitian	III-9
Tabel 3.10.2	Skala Jawaban Kuisisioner	III-9
Tabel 4.3.1.1	Hasil Uji Validitas Kinerja.....	IV-9
Tabel 4.3.1.2	Hasil Uji Validitas Kepentingan	IV-10
Tabel 4.3.2.2	Hasil Uji Reabilitas Kinerja	IV-12
Tabel 4.3.2.2	Hasil Uji Reabilitas Kepentingan	IV-12
Tabel 4.4.1.1	Penilaian Kuisisioner Tingkat Kinerja.....	IV-14
Tabel 4.4.1.2	Penilaian Kuisisioner Tingkat Kepentingan	IV-15
Tabel 4.4.1.3	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja	IV-15
Tabel 4.4.1.4	Nilai Kepuasan Terhadap Nilai Kinerja Dan Nilai Kepentingan	IV-16
Tabel 4.5	Hasil <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	IV-26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1.1	Pelayanan Publik.....	II-2
Gambar 2.2.1.2	Penyelenggara pelayanan Publik	II-3
Gambar 2.2.1.3	Angkutan Udara	II-3
Gambar 2.2.1.4	Bandar Udara	II-4
Gambar 2.2.1.5	Pelaksana Pelayanan Publik.....	II-4
Gambar 2.2.1.6	Penyelenggara Jasa Angkutan Udara.....	II-5
Gambar 2.2.1.7	Penyelenggara Jasa Bandar Udara	II-5
Gambar 2.2.1.8	Penumpang.....	II-6
Gambar 2.2.1.9	Penumpang Dengan Kebutuhan Khusus (<i>difable</i>).....	II-6
Gambar 2.2.1.10	Reservasi	II-7
Gambar 2.2.1.11	<i>Ticketing</i>	II-7
Gambar 2.2.1.12	<i>Check-in</i>	II-8
Gambar 2.2.1.13	<i>Boarding</i>	II-8
Gambar 2.2.1.14	<i>Denied Poarding Passenger</i>	II-9
Gambar 2.2.1.15	<i>Transit</i>	II-9
Gambar 2.2.1.16	<i>Transfer</i>	II-10
Gambar 2.2.1.17	Bagasi tercatat	II-10
Gambar 2.2.1.18	Bagasi kabin.....	II-11

Gambar 2.2.1.19	Standar pelayanan	II-11
Gambar 2.2.1.20	Maklumat pelayanan	II-12
Gambar 2.2.1.21	Menteri.....	II-12
Gambar 2.2.1.22	Direktur Jenderal	II-13
Gambar 2.10	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	II-21
Gambar 2.13	Kerangka Berpikir.....	II-27
Gambar 3.1	Diagram Alir	III-1
Gambar 3.2	Peta Lokasi Penelitian.....	III-2
Gambar 4.2.1	Responden Berdasarkan Pernah Menjadi Penumpang Maskapai Citilink Atau Lion Air	IV-2
Gambar 4.2.2	Responden Berdasarkan Kapan Terakhir Menjadi Penumpang Maskapai Citilink Atau Lion Air Rute Jakarta Medan.....	IV-2
Gambar 4.2.3	Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan Maskapai Citilink dan Lion Air (dalam 6 bulan/ 1 tahun terakhir).....	IV-3
Gambar 4.2.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-4
Gambar 4.2.5	Responden Berdasarkan Usia.....	IV-5
Gambar 4.2.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-5
Gambar 4.2.7	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	IV-6
Gambar 4.2.8	Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	IV-6
Gambar 4.2.9	Tujuan menjadi penumpang Maskapai Citilink atau Lion Air Rute	

	Jakarta Medan	IV-7
Gambar 4.2.10	Responden Responden Biasanya Naik Pesawat Saat	IV-8
Gambar 4.4.2.1	Diagram Kartesius.....	IV-17
Gambar 4.4.2.2	Hasil <i>Importance Analysis</i>	IV-17



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner penelitian	Lampiran 1-1
Lampiran 2	Pengolahan Data.....	Lampiran 2-1

