

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Low Cost Budget

*Low cost budget* sering di sebut dengan *low cost carrier* (lcc) yang di artikan sebagai jasa transportasi udara yang menyediakan harga tiket terjangkau dan pelayanan terbang yang minimalis. Indonesia mempunyai banyak daftar maskapai penerbangan dengan berbagai macam pelayanannya. Bagi para pengguna transportasi udara tentu sudah melihat berbagai macam keunggulan di setiap maskapai mulai dari harga tiket terjangkau hingga fasilitas lengkap ketika berada di pesawat. Akan tetapi, ada beberapa maskapai masuk dalam daftar *Low Cost Carrier* (LCC) dimana harga tiket bisa dipastikan lebih murah sehingga menarik perhatian para calon penumpang. Hadirnya system *Low Cost Carrier* (LCC) tersebut memang memberikan kemudahan bagi calon penumpang. Contoh maskapai yang tergolong dalam *Low Cost Carrier* (LCC) seperti maskapai Citilink dan Lion Air (Henke et al., 2022).

#### 2.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Udara

Peraturan Menteri Memutuskan Dan Menetapkan: Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Angkutan Udara Dalam Negeri Nomor: PM 38 Tahun 2015. Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri merupakan acuan dalam memberikan pelayanan bagi penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara. Acuan ini dimulai pada saat masuk pintu gerbang bandar udara dan sampai dengan keluarnya penumpang dari pintu gerbang setelah penerbangan. Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara sebagaimana dimaksud ialah Penyelenggara Bandar Udara, dan Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri. (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2018)

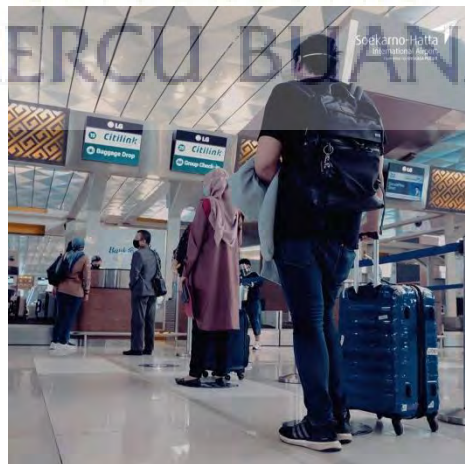
Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri sebagaimana dimaksud ialah:

- a. Pelayanan keselamatan.
- b. Pelayanan keamanan.
- c. Pelayanan kehandalan.
- d. Pelayanan kenyamanan.
- e. Pelayanan kemudahan.
- f. Pelayanan kesetaraan.

### 2.2.1 Ketentuan Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud adalah:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



**Gambar 2.2.1.1 Pelayanan Publik**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport )

2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk sematamata untuk kegiatan pelayanan publik.



**Gambar 2.2.1.2 Penyelenggara pelayanan Publik**  
(Sumber: Google)

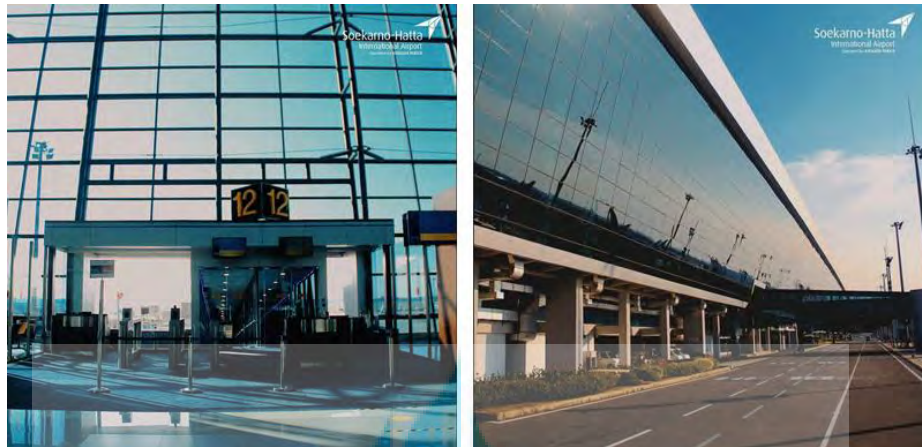
3. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.



**Gambar 2.2.1.3 Angkutan Udara**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

4. Bandar udara adalah kawasan di daratan dan / atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang,

bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.



**Gambar 2.2.1.4 Bandar Udara**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.



**Gambar 2.2.1.5 Pelaksana Pelayanan publik**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

6. Penyelenggara Jasa Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



**Gambar 2.2.1.6 Penyelenggara Jasa Angkutan Udara**  
(Sumber: Google)

7. Penyelenggara Jasa Bandar Udara adalah badan usaha bandar udara, unit penyelenggara bandar udara, dan unit penyelenggara bandar udara daerah.



**Gambar 2.2.1.7 Penyelenggara Jasa Bandar Udara**  
(Sumber: Google)

8. Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).



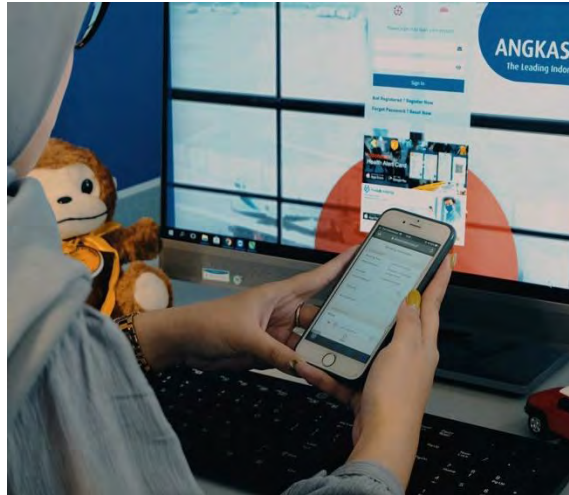
**Gambar 2.2.1.8 Penumpang**  
(Sumber: Google)

9. Penumpang dengan kebutuhan khusus (*difable*) adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.



**Gambar 2.2.1.9 Penumpang Dengan Kebutuhan Khusus (*difable*)**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

10. Reservasi adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan calon penumpang untuk melakukan penerbangan.



**Gambar 2.2.1.10 Reservasi**  
(Sumber: Google)

11. *Ticketing* adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket.



**Gambar 2.2.1.11 Ticketing**  
(Sumber: Google)

12. *Check-in* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan.



**Gambar 2.2.1.12 Check-in**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

13. *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara.



**Gambar 2.2.1.13 Boarding**  
(Sumber: Google)

14. *Denied boarding passenger* adalah kondisi penumpang dalam status terangkut (*confirm*) tetapi tidak dapat diangkut karena alasan kapasitas pesawat udara tidak mencukupi.





**Gambar 2.2.1.14 Denied Poarding Passenger**  
(Sumber: Google)

15. *Transit* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang sama.



**Gambar 2.2.1.15 Transit**  
(Sumber: Google)

16. *Transfer* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang berbeda.



**Gambar 2.2.1.16 Transfer**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

17. Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.



**Gambar 2.2.1.17 Bagasi Tercatat**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

18. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.



**Gambar 2.2.1.18 Bagasi Kabin**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

19. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.



**Gambar 2.2.1.19 Standar Pelayanan**  
(Sumber: Instagram Soekarnohattaairport)

20. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan atau kesanggupan dan kewajiban

penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.



FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

(LOGO PERUSAHAAN)

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN APABILA MELANGGAR STANDAR PELAYANAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.\*

.....(Lokasi)....., (dd/mm/yy).....

.....(Pimpinan Badan Usaha Angkutan Udara).....

(NAMA LENGKAP)

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Sesuai dengan aslinya  
Ptl. KEPALA BIRO HUKUM,  
*[Signature]*  
YUSTINUS, DANANG RUSDIHANTO

**Gambar 2.2.1.20 Maklumat Pelayanan**  
(Sumber: Google)

21. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.



**Gambar 2.2.1.21 Menteri**  
(Sumber: Google)

22. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.



**Gambar 2.2.1.22 Direktur Jenderal Perhubungan Udara**  
(Sumber: Google 2022)

### 2.3 Standar Pelayanan Minimum

Standar pelayanan minimum sebagai acuan dalam penelitian berdasarkan standard Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri, sebagai berikut:

**Tabel 2.3.1 Standar Pelayanan Minimum**

NO	Indikator Penilaian	Tolak Ukur	Keterangan
<b>Keselamatan</b>			
1.	Adanya informasi dan peralatan keselamatan pesawat	Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau. Kondisi baik dan berfungsi.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum,
2.	Ketersediaan peralatan kesehatan yang digunakan untuk penanganan keadaan darurat (P3K).	Peralatan kesehatan berupa perlengkapan P3K {Penanganan Pertama Pada Kecelakaan.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Tabel 2.3.1 Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

NO	Indikator Penilaian	Tolak Ukur	Keterangan
<b>Keselamatan</b>			
3.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaraan, kecelakaan atau bencana alam).	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
4.	Informasi, ketersediaan area dan fasilitas pelayanan kesehatan.	Informasi fasilitas kesehatan	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
5.	Orang yang bertugas untuk menangani keadaan darurat.	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
<b>Keamanan</b>			
6.	Fasilitas keamanan di area pesawat yang dapat mencegah tindak kejahatan.	Kemampuan Fasilitas keamanan yang layak dan berfungsi mencegah kejahatan seperti adanya CCTV di depan pintu cospit.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
7.	Petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan dari bandara hingga sampai di gate pintu pesawat.	Petugas pengaman bandara ( <i>Aviation Security / Avsec</i> ) berseragam dan menggunakan ID mudah terlihat.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
8.	Informasi pengaduan bagi penumpang terkait gangguan keamanan.	Informasi berupa banner/spanduk berisi tempat pengaduan serta nomor telepon dan/atau SMS ( <i>Call center</i> ) pada tempat yang strategis dan mudah dilihat.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Tabel 2.3.1 Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

NO	Indikator Penilaian	Tolak Ukur	Keterangan
<b>Kehandalan</b>			
9.	Pemeriksaan orang meliputi: tiket, kartu identitas.	Normal: paling lama 3 menit (kondisi tidak memerlukan pemeriksaan lanjutan) Khusus: paling lama 8 menit (kondisi memerlukan pemeriksaan lebih lanjut, antara lain pemeriksaan bagasi dan pemeriksaan badan).	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
10.	Pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan.	Normal: paling lama 3 menit (kondisi tidak memerlukan pemeriksaan lanjutan) Khusus: paling lama 8 menit (kondisi memerlukan pemeriksaan lebih lanjut, antara lain pemeriksaan bagasi dan pemeriksaan badan).	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
11.	Ketentuan waktu buka dan tutup <i>check in counter</i> .	Paling lambat 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
12.	Kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang.	Paling lama 2 menit 30 detik.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
13.	Batas waktu lamanya menunggu <i>check in</i> per penumpang.	Paling lama 20 menit.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Tabel 2.3.1 Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

NO	Indikator Penilaian	Tolak Ukur	Keterangan
<b>Kehandalan</b>			
14.	Penutupan batas waktu naik pesawat ( <i>boarding</i> ).	Paling lambat 10 menit sebelum jadwal keberangkatan	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
15.	Waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi setelah penumpang pertama menunggu di area pengambilan bagasi.	Paling lama 30 menit.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
<b>Kenyamanan</b>			
16.	Kemampuan komunikasi serta berpenampilan rapi dan sopan.	Jelas dalam menyampaikan informasi selama penerbangan, tanggap, terampil, ramah serta berpenampilan rapi dan sopan,. Tersedia petugas berseragam, menggunakan ID dan mudah terlihat, ramah dan cepat tanggap (responsive), Memberikan prioritas <i>check in</i> terlebih dahulu kepada penumpang yang telah berada dalam antrian <i>check in</i> , dan dengan kondisi 15 menit sebelum waktu tutup <i>check in</i> counter.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)



Tabel 2.3.1 Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

NO	Indikator Penilaian	Tolak Ukur	Keterangan
<b>Kenyamanan</b>			
17.	Fasilitas yang disediakan dalam pesawat untuk melayani penumpang dalam keadaan baik dan bersih.	Tersedia fasilitas dalam pesawat antara lain: lavatory (toilet) dengan peralatannya dalam kondisi 100 % bersih dan tidak berbau, interior dan fasilitas, media hiburan, majalah atau surat kabar bagi penerbangan full Services, air sickness bag.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
18.	Pengatur suhu di dalam pesawat menggunakan AC (Air Conditioner) wajib mengacu pada standar keselamatan dan keamanan penerbangan.	Tersedianya pengkondisian suhu pada saat penumpang di pesawat.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
19.	Tersedianya toilet.	Ketersediaan toilet duduk dan toilet jongkok dengan kelengkapan antara lain: sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum, dsb, area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
20.	Pengkondisian cahaya, berfungsi sebagai sumber cahaya di pesawat.	Terminal penumpang 200 - 250 lux Area bagasi 250 - 300 lux Toilet 100 - 150 lux.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
21.	Terjaganya dan tersedianya Fasilitas kebersihan di pesawat.	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Tabel 2.3.1 Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

NO	Indikator Penilaian	Tolak Ukur	Keterangan
<b>Kemudahan</b>			
22.	Informasi yang diberitahukan kepada penumpang selama penerbangan.	Informasi dalam bentuk visual atau audio selama penerbangan yang meliputi: Informasi cuaca, Informasi ketinggian, Informasi waktu lama perjalanan, Informasi waktu untuk mendarat di bandar udara tujuan.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
23.	Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan keberangkatan dan kedatangan, serta pembatalan penerbangan yang disebabkan gangguan teknis operasional, cuaca, dan lain-lain termasuk kompensasi yang harus diberikan kepada penumpang.	Informasi diumumkan maksimal 15 menit setelah diketahui adanya gangguan oleh petugas airlines, informasi terkait tata cara pemberian kompensasi bagi penumpang.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
24.	Fasilitas yang harus disediakan bagi penumpang naik dan turun pesawat.	Penggunaan garbarata apabila tersedia dan sesuai dengan tipe pesawat yang digunakan, tersedianya kendaraan bermotor roda empat atau lebih apabila parkir pesawat berada di remote parking area dan/atau jarak antara terminal keberangkatan dan parking pesawat lebih dari 200 meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Tabel 2.3.1 Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

NO	Indikator Penilaian	Tolak Ukur	Keterangan
<b>Kemudahan</b>			
25.	Informasi dan fasilitas yang disediakan untuk menangani pengaduan penumpang.	Tersedia fasilitas media layanan yang disediakan untuk penanganan keluhan penumpang untuk pelayanan bandar udara dan pelayanan badan usaha angkutan udara yang bisa dilakukan melalui nomor telepon dan/atau SMS ( <i>Call center</i> ).	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
26.	Rambu/tanda berupa tulisan atau gambar untuk memberikan petunjuk arah tempat/lokasi dan larangan.	Penempatan strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, informatif dan minimal dalam 2 bahasa, Indonesia dan Inggris.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum
<b>Kesetaraan</b>			
27.	Buku petunjuk keselamatan penerbangan bagi penumpang berkebutuhan khusus misal untuk penumpang tuna netra.	Tersedianya buku petunjuk keselamatan penerbangan dalam bentuk huruf <i>braille</i> maksimal 10 % dari total kapasitas tempat duduk.	Sesuai Standar Pelayanan Minimum

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

## 2.4 Peranan Transportasi Udara

Transportasi udara mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan jasa pelayanan transportasi untuk pengangkutan manusia dan barang antara Bandar udara yang satu dengan Bandar udara yang lain, antara Bandar udara asal ke Bandar udara tujuan, yang berjauhan letaknya dalam suatu Negara atau antar Negara, menggunakan sarana pesawat udara melalui alur

(rute) penerbangan. Jasa pelayanan transportasi udara (penerbangan) memiliki keunggulan yaitu berkecepatan tinggi dan tidak mengalami kepadatan di udara, dan boleh dikatakan yang paling aman selama penerbangan di udara. Kemungkinan terjadinya banyak kecelakaan yaitu pada waktu tinggal landas (*take off*) dan atau pada waktu pendaratan (*landing*). Peranan transportasi udara adalah mendekatkan jarak antar Bandar udara (daerah/kota/Negara), oleh karena itu sering dikatakan bahwa penerbangan merupakan jembatan udara yang artinya bahwa penerbangan telah mampu mendekatkan koneksi antar berbagai Bandar udara yang terpisah oleh jarak. Sarana transportasi udara merupakan moda transportasi yang efektif, efisien, cepat, selamat, dan nyaman. Jasa penerbangan telah menjadi kebutuhan masyarakat luas, apabila pada waktu silam jasa penerbangan hanya digunakan oleh masyarakat berpendapatan tinggi, tetapi sekarang sudah menjadi kebutuhan masyarakat berpendapatan menengah dan bahkan masyarakat berpendapatan rendah. Permintaan jasa penerbangan pada dewasa ini sudah sangat meluas, bukan hanya melayani perjalanan udara antar kota besar, tetapi telah berkembang melayani perjalanan udara ke kota – kota kecil yang tersebar diseluruh wilayah. Hal ini berarti disamping Bandar udara besar dan menengah, harus dibangun Bandar udara kecil, lapangan terbang, dan landasan pendaratan (*airstrip*) dalam jumlah banyak yang tersebar diberbagai daerah. Jelaslah bahwa peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial sangat penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial, peranannya bertambah besar yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan yang diukur dari pertumbuhan penumpang udara. Peningkatan jumlah penumpang udara karena beberapa faktor yaitu (1) peningkatan pendapatan per kapita masyarakat sebagai akibat dari pertumbuhan ekonomi yang meningkat, (2) pelayanan penerbangan sudah menjadi kebutuhan masyarakat luas, dan (3) tarif penerbangan

menjadi murah karena persaingan antar maskapai penerbangan bertambah meningkat. (S. A. Adisasmita, 2005).

## 2.5 Fungsi Transportasi Udara

Seperti fungsi transportasi lainnya (darat dan laut), transportasi udara mempunyai fungsi sebagai: (1) unsur penunjang, dan (2) unsur pendorong (Sistranas, 2005). Sebagai unsur penunjang dimaksudkan adalah meningkatkan pengembangan berbagai kegiatan pada sektor – sektor lain diluar sektor transportasi (meliputi sektor – sektor pertanian, perdagangan, industri, pendidikan, kesehatan, kepariwisataan, transmigrasi, dan lainnya). Transportasi udara mengangkut penumpang udara, khususnya pebisnis dan pelaku ekonomi dari kota – kota ke pusat perdagangan untuk melakukan negosiasi atau kontrak perjanjian perdagangan yang realisasinya menimbulkan dampak multiplier dalam kegiatan perekonomian dan pembangunan yang berlipat ganda dalam masyarakat. Transportasi udara mengangkut berbagai macam barang hasil industry manufaktur (misalnya tekstil, barang elektronika dan lainnya) untuk distribusi guna memenuhi kebutuhan masyarakat diberbagai daerah melalui jalur perdagangan. Transportasi mengangkut barang – barang untuk pembangunan pendidikan (seperti buku – buku dan sarana pendidikan lainnya) dan pembangunan kesehatan (misalnya obat – obatan dan sarana kesehatan lainnya) yang dibutuhkan daerah – daerah yang tersebar di tanah air. Transportasi udara mengangkut wisatawan dalam negeri dan luar negeri yang akan mengunjungi objek – objek wisata yang tersebar lokasinya diberbagai daerah dapat pula transportasi udara mengangkut para transmigran dari daerah asal ke daerah tujuan transmigrasi. Fungsi transportasi udara sebagai unsur pendorong, dimaksudkan untuk membantu membuka daerah terisolasi, terpencil, tertinggal dan perbatasan yang tersebar diberbagai wilayah, menggunakan pesawat udara menuju ke Bandar udara yang terletak tidak jauh dari daerah – daerah tersebut. Dengan menggunakan pesawat udara dan helikopter, dapat

dilakukan pengiriman barang – barang konsumsi dan sarana produksi yang dibutuhkan masyarakat di daerah – daerah tersebut, dengan demikian akan membantu pengembangan kegiatan pembangunan di daerah – daerah tersebut. Dengan pengiriman barang – barang kebutuhan masyarakat dan sarana pembangunan, diharapkan akan mendorong pertumbuhan daerah secara bertahap dan berkesinambungan, sehingga mampu mengatasi keterisolasian, keterpencilan, dan ketertinggalan daerah – daerah tersebut dan setelah beberapa saat mendatang daerah – daerah tersebut menjadi berkembang dan tidak berkesenjangan dengan daerah – daerah disekitarnya. Dari uraian yang dikemukakan diatas, maka jelaslah bahwa transportasi udara memiliki fungsi mendorong pembangunan daerah, disamping fungsinya melayani penerbangan komersial (*air transport promotes regional development*). Daerah terisolasi adalah daerah yang belum terjangkau oleh jasa pelayanan transportasi, dengan demikian daerah tersebut tidak mempunyai akses hubungan ke dan daerah – daerah lain di sekitarnya, sehingga daerah tersebut menjadi terasing terhadap daerah di sekitarnya. Dapat dipastikan bahwa pertumbuhan dan perkembangan daerah tersebut saat ini adalah relatif kurang maju dibandingkan daerah – daerah lain. Daerah terpencil adalah daerah yang terletak jauh dari pusat – pusat kegiatan, karena terletak jauh, daerah terpencil tersebut tidak menarik bagi para pelaku ekonomi untuk melaksanakan berbagai kegiatan ekonomi karena tidak efektif dan tidak efisien. Selain letaknya jauh dari pusat kegiatan dan pusat pelayanan, hambatan lainnya adalah karena tidak atau belum tersedianya fasilitas transportasi menuju daerah – daerah terpencil. Daerah – daerah tertinggal adalah daerah yang memiliki tingkat kesejahteraan masyarakatnya sangat rendah dibandingkan tingkat kesejahteraan masyarakat rata – rata. Tingkat kesejahteraan masyarakat diukur berdasarkan indikator pendapatan perkapita. Rendahnya pendapatan perkapita menyebabkan kemampuan melaksanakan kegiatan ekonomi dan pembangunan di daerah tersebut adalah rendah dan terbatas,

pertumbuhan dan pembanguna di daerah tersebut adalah sangat lamban, sehingga terjadi kesenjangan yang cenderung semakin besar bila dibandingkan dengan daerah – daerah berkembang lainnya. Jasa pelayanan transportasi udara dapat difungsikan untuk melayani kepentingan dalam lingkup nasional dan regional. Dalam lingkup nasional, adalah untuk melayani kebutuhan daerah – daerah diseluruh wilayah tanah air yang dilakukan dari pusat pelayanan di pusat (Jakarta), tetapi dapat pula dilakukan dari pusat – pusat pelayanan yang ada di daerah (ibukota provinsi) yang berlokasi tidak jauh dari daerah – daerah yang memerlukan bantuan, dengan demikian pengiriman barang – barang dan sarana lainnya yang diperlukan dapat dilaksanakan secara cepat.

## 2.6 Manfaat Transportasi Udara

Dalam hal kegunaannya, transportasi dapat menciptakan guna tempat (place unility) dan guna waktu (time unility), yang memindahkan barang dan manusia ketempat yang berbeda sehingga kegunaannya lebih besar, demikian pula menyangkut muatan dalam waktu yang lebih besar, demikian pula manfaat dan kemanfaatan (benefit) dalam bidang ekonomi, sosial, politik, dan manfaat pertahanan keamanan.

## 2.7 Manfaat Ekonomi Transportasi Udara

Transportasi udara sangat besar manfaatnya dalam bidang ekonomi, diantaranya yaitu:

- a. Manfaat ekonomi transportasi udara meliputi beberapa unsur, yakni dengan tersedianya pelayanan transportasi udara, maka pasar suatu produk menjadi bertambah luas.
- b. Spesialisasi produksi diberbagai Negara dapat dilakukan, karena hambatan jarak bukan lagi menjadi masalah dalam pemasaran produk.
- c. Kecenderungan peluang spesialisasi produksi dan pasar yang luas akan menciptakan harga yang dapat dipertahankan pada tingkat yang rendah.

- d. Dengan jasa penerbangn akan mampu menjangkau wilayah pasar yang sangat luas, yang ditempuh dalam jangka waktu yang relatif cepat, dan kualitasnya masih terjaga, serta jamlahnya bisa dalam jumlah yang banyak.

## **2.8 Manfaat Sosial Transportasi Udara**

Menggunakan jasa penerbangan modern mempunyai beberapa manfaat (kegunaan) yang dapat dirasakan, antara laim:

- a. Mobilitas penduduk yang ingin melakukan perjalanan jauh antar kota dan antar Negara, dapat dilayani dengan kemudahan yang tinggi dengan jasa transportasi udara.
- b. Jasa penerbangan melayani kegiatan – kegiatan dibidang pendidikan dan kesehatan, seperti impor kebutuhan – kebutuhan dibidang tersebut sehingga terjadi peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
- c. Tersedianya jasa penerbangan dapat digunakan untuk melayani pengiriman bantuan (bahan makanan, sandang, obat – obatan, dan lainnya) ke daerah – daerah yang dilanda bencana alam (gempa bumi, banjir, dan tanah longsor), bencana kebakaran dan bencana wabah penyakit.

## **2.9 Manfaat Politik Transportasi Udara**

Penyelenggaraan pemerintahan yang uniform (seragam) diseluruh daerah dalam suatu Negara dapat dipertahankan dengan ketersediaan jasa transportasi (penerbangan). Dalam penerapan hukum secara nasional (hukum pidana dan hukum perdata dan lainnya) dilaksanakan secara seragam (tidak ada pengadilan hukum local di tiap – tiap daerah), kebutuhan masing – masing daerah akan tenaga hakim dan jaksa dapat dilayani dengan mendatangkan dari daerah lain dengan menggunakan transportasi udara dengan cepat. Demikian pula dalam bidang pemerintahan,



kegiatan – kegiatan pengawasan/inspeksi, pendidikan dan pelatihan, pengiriman surat – surat dan dokumen, dan lainnya membutuhkan jasa transportasi udara.

Dalam bidang pertahanan dan keamanan (Hankam) transportasi udara memiliki fungsi dan peranan yang sangat strategis, yaitu melakukan pengamatan dan pengintaian dari udara terhadap daerah – daerah yang mengalami gangguan ketertiban, bencana alam, kebakaran hutan, dan lainnya. Dengan armada pesawat terbang militer dapat dilakukan penyerangan terhadap pesawat terbang musuh yang menyerang wilayah Negara, dapat digunakan pula untuk melakukan operasi penumpasan pemberontakan dan gangguan separatis dalam negeri. (S.A. Adisasmita, 2011).

### **2.10 Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode *Importance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Lathu Everrett, 2000). Metode *Importance Analysis* (IPA) telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Metode *Importance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Dalam metode *Importance Performance Analysis* tingkat kinerja dan tingkat kepentingan indikator akan dijabarkan pada bagian diagram kartesius yaitu kuadran I, II, III, IV. Selanjutnya untuk sumbu mendatar (X) akan diisi skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Rumus *Importance Performance Analysis*:

$$\sum X = (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \dots\dots\dots(2.1)$$

$$\sum Y = (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \dots\dots\dots(2.2)$$

$$X_i = \frac{\text{Total Skor } X_i}{n} \dots\dots\dots(2.3)$$

$$Y_i = \frac{\text{Total Skor } Y_i}{n} \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan:

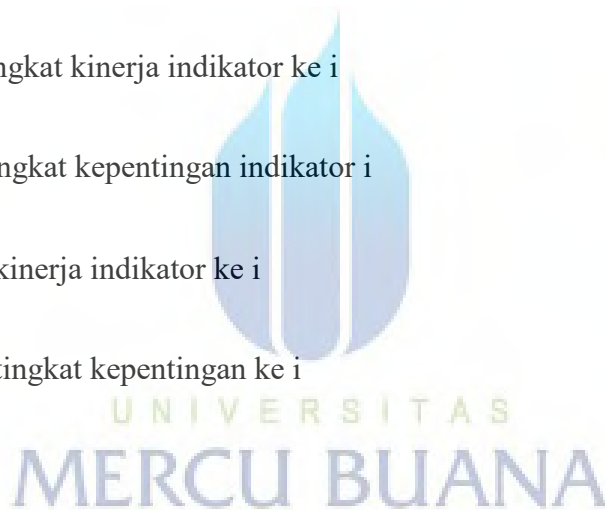
$X_i$  – rata tingkat kinerja indikator ke  $i$

$Y_i$  = Nilai rata – rata tingkat kepentingan indikator  $i$

$X_i$  = Total skor tingkat kinerja indikator ke  $i$

$Y_i$  = Total skor tingkat tingkat kepentingan ke  $i$

$N$  = Jumlah responden



Selanjutnya sumbu mendatar (X) diisi nilai kinerja sedangkan sumbu tegak (Y) diisi dengan nilai kepentingan faktor kualitas:

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n_i} \dots\dots\dots(2.5)$$

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n_i} \dots\dots\dots(2.6)$$

Keterangan :

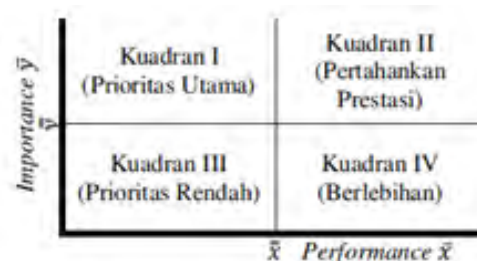
$X$  = Nilai rata-rata tingkat kinerja

$Y$  = Nilai rata-rata tingkat kepentingan faktor kualitas

$N$  = Jumlah responden

Grafik dua dimensi diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar 2.3 dengan penjelasan sebagai berikut :

- Kuadran I: kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relative tinggi namun dapat tingkat kinerja yang rendah, sehingga dapat dikatakan belum sesuai harapan.
- Kuadran II: kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi dengan tingkat kepuasan yang relative tinggi pula sehingga keberadaannya harus dipertahankan.
- Kuadran III: kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dengan kinerja nyata tidak terlalu istimewa sehingga memberikan pengaruh yang kecil terhadap manfaat yang diterima oleh pengguna.
- Kuadran IV: kuadran ini diisi oleh atribut yang kepentingannya relatif rendah dengan kinerja yang dirasakan berlebihan.



**Gambar 2.10 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis***

(Sumber: Data Rumus Metode IPA, 2022)

Pengukuran kinerja Maskapai Citilink Jakarta - Medan digunakan skala *likert* dengan lima *alternative* pilihan yang diurutkan berdasarkan bobot nilai sebagai berikut:

1. Sangat baik (SB) bobot nilai 5
2. Baik (B) dengan bobot nilai 4
3. Cukup baik (CB) bobot nilai 3
4. Kurang baik (KB) bobot nilai 2
5. Tidak baik (TB) bobot nilai 1

Untuk pengukuran tingkat kepentingan konsumen dari Maskapai Citilink Jakarta - Medan diberikan lima penelitian sebagai berikut:

1. Sangat penting (SP) bobot nilai 5
2. Penting (P) bobot nilai 4
3. Cukup penting (CP) bobot nilai 3
4. Kurang penting (KP) bobot nilai 2
5. Tidak penting (TP) bobot nilai 1

Berdasarkan penelitian, dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan berdasarkan kinerja Maskapai Citilink Jakarta - Medan dan kepuasan penumpang. Dimana tingkat kesesuaian merupakan perbandingan bobot nilai kualitas pelayanan berdasarkan bobot nilai kinerja Maskapai Citilink Jakarta - Medan dengan bobot nilai kepuasan Penumpang. Tingkat kesesuaian ini menentukan urutan prioritas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel x dan variabel y dimana:

1. Variabel X merupakan tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kinerja Maskapai Citilink atau Lion Air Jakarta - Medan
2. Variabel Y merupakan tingkat kepuasan Maskapai Citilink atau Lion Air Jakarta – Medan.

Setelah diperoleh letak faktor pelayanan dalam kuadran pada diagram *cartesius* sesuai analisis, kemudian diuji pengaruh antara kinerja penyelenggara dengan kepuasan penumpang berdasarkan pemahaman mengenai keterkaitan keduanya dalam kuadran tersebut dengan menggunakan rumus Chi-Kuadrat ( $\chi^2$ ). Kesimpulan yang akan diambil yaitu:

1. Tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pada kuadran A

Ho : tingkat kinerja faktor pelayanan yang berada pada kuadran A tidak mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan penumpang.

Ha : tingkat kinerja faktor pelayanan yang berada pada kuadran A mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan penumpang.

2. Tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pada kuadran B

Ho : tingkat kinerja faktor pelayanan yang berada pada kuadran B tidak mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan penumpang.

Ha : tingkat kinerja faktor pelayanan yang berada pada kuadran B mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan penumpang.

3. Tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pada kuadran C

Ho : tingkat kinerja faktor pelayanan yang berada pada kuadran C tidak mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan penumpang.

Ha : tingkat kinerja faktor pelayanan yang berada pada kuadran C mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan penumpang.

4. Tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pada kuadran D

Ho : tingkat kinerja faktor pelayanan yang berada pada kuadran D tidak mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan penumpang.

**2.11 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**

Metode *Customer Satisfaction Index* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator- indikator yang diamati (Rangkuti, 2002). Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan pengguna merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan pengguna dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna tersebut. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka fasilitas yang diharapkan dapat dikatakan memuaskan sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka fasilitas dapat dikatakan tidak memuaskan. Menurut (Stafford 2004) dalam (Sinaga, 2016), metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap konsumen.

$$X1 = \frac{\sum_{i=1}^n X1}{n} \dots\dots\dots 2.7$$

$$Y_1 = \frac{\sum_{i=1}^n Y_1}{n} \dots\dots\dots 2.8$$

Keterangan:

n = jumlah konsumen

Yi = Nilai kepentingan indikator X ke-i Xi = Nilai kinerja indikator ke- i

- b. Membuat *Weight Factor* (WF). Bobot merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{\text{Nilai Kinerja (MIS)}}{\sum_{i=1}^p (\text{MIS})} \times 100\% \dots\dots\dots 2.9$$

Keterangan:

p = Indikator kepentingan ke -p

- c. Membuat *Wight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weigh Factor* (WF) dengan *Mean Performance* (MSS).

$$WS = WF \times MSS \dots\dots\dots 2.10$$

- d. *Customer Satisfaction Index* (CSI), adalah rasio dari *Weight Average* (WA) dibagi *Highest Scale* (HS atau skala maksimum) yang dipakai skala 5 dikali 100%.

$$CSI = \frac{\text{rata-rata Nilai Weight Factor}}{HS} \dots\dots\dots 2.11$$

Keterangan:

HS = Skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan dapat dilihat berdasarkan dari kriteria responden. Penilaian kepuasan dibawah rata-rata dan diatas rata-rata mempunyai rentang kepuasan berkisar antara 0% - 100%. Menurut (Rangkuti, 2002), mencari rentang skala (RS) dengan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-a}{b} \dots\dots\dots 2.12$$

Dengan dengan  $m$  adalah skor tertinggi dan  $a$  adalah skor terendah, dimana  $b$  adalah banyaknya kategori yang digunakan dalam penelitian. Jika banyaknya kategori yang digunakan dalam penelitian adalah lima kategori maka sebagai berikut:

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{5} = 20\% \dots\dots\dots 2.13$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh rentang skala penilaian kepuasan yang tercantum pada berikut :

**Tabel 2.11 : Rentang Skala Penilaian Kepuasan**

Rentang skala	Kategori
<60 %	Tidak Puas
60 – 75 %	Kurang Puas
76 - 85 %	Cukup Puas
86 - 95 %	Puas
>100 %	Sangat Puas

*Sumber: (Rangkuti, 2002)*

## 2.12 Gambaran Umum Maskapai

Maskapai Citilink anak perusahaan Garuda Indonesia didirikan pada tahun 2001 dengan 57 armada yang difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia, sedangkan Lion Air adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia yang bertarif rendah, didirikan pada tahun 1999. Berikut gambaran umum maskapai:

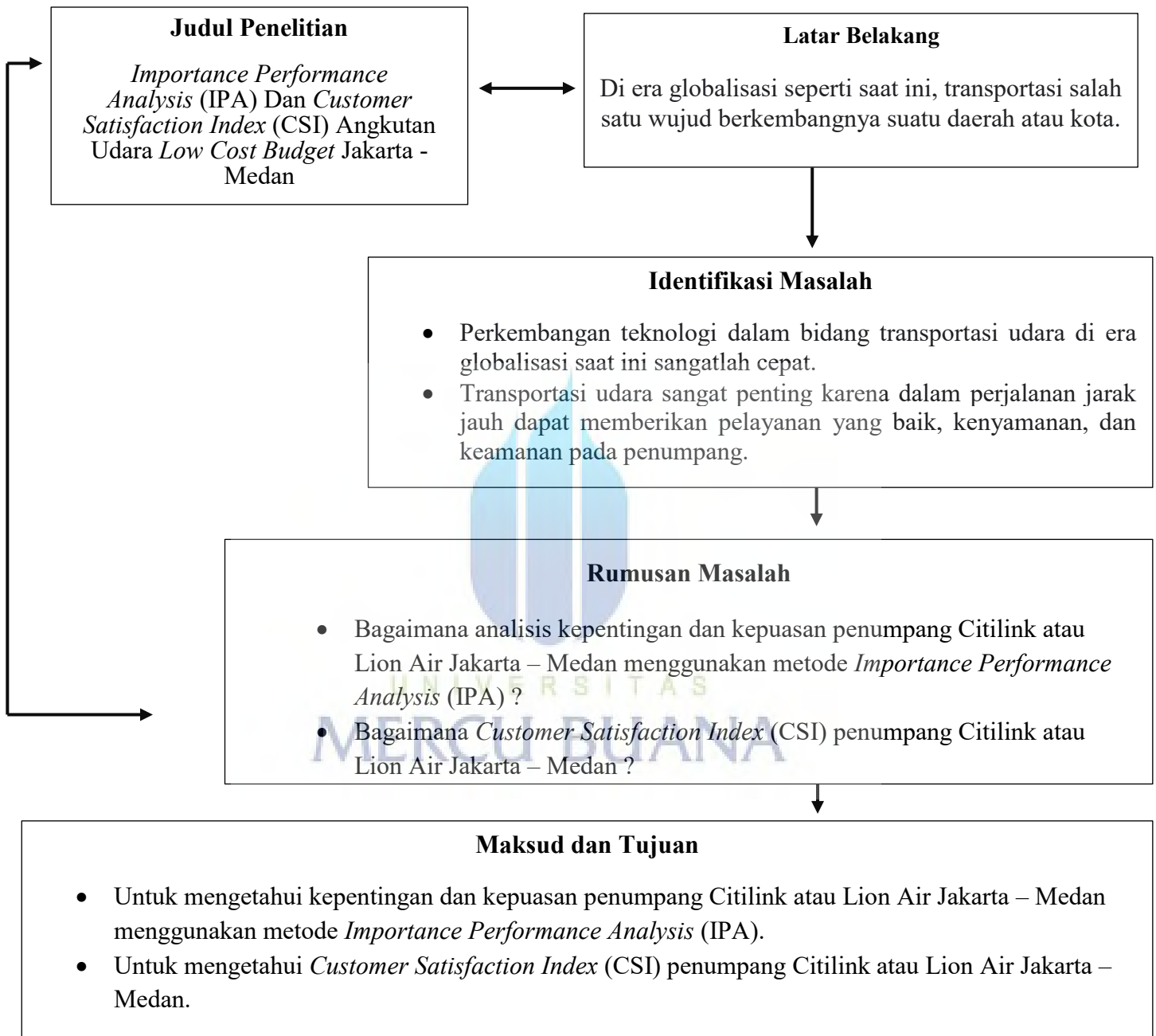


Tabel 2.12 Gambaran Umum Maskapai

No	Foto Maskapai	Keterangan
1.	 A photograph of a Citilink airplane on a tarmac. The aircraft is white with green accents on the tail and fuselage. The word "citilink" is written in green on the side of the fuselage. The tail features a green and white design.	Gambar di samping menunjukkan maskapai Citilink yang identik dengan warna hijau.
2.	 A photograph of a Lion Air airplane in flight. The aircraft is white with red accents on the tail and wings. The word "Lion" is written in red on the side of the fuselage. The tail features a red and white design.	Gambar di samping menunjukkan maskapai Lion Air yang identik dengan warna merah.

(Sumber: Google, 2022)

### 2.13 Kerangka Berpikir



**Gambar 2.13 Kerangka Berpikir**  
(Sumber: Penulis, 2022)

## 2.14 Penelitian Terdahulu

Dibab ini terdapat penelitian terdahulu yang dirangkum dalam tabel-tabel. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu di tabel 2.14, sebagai berikut:

**Tabel 2.14 Penelitian Terdahulu**

NO	Jurnal dan Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Kesimpulan
1	Riset Akuntansi Politala.  Analisis Pengaruh Jumlah Keberangkatan Penumpang Di Bandara Pada Penerbangan Domestik Dan Internasional Di Indonesia	Ikhsan, M Taufik Rusadi, Dedi Ghalih, Muhammad	2017	untuk mengetahui pengaruh jumlah keberangkatan penumpang di bandara utama pada penerbangan domestik dan internasional di Indonesia dengan menggunakan DEA solver dengan membandingkan data input dan output yang sudah tersedia.	DEA (Data Envelopment Analysis)	Berdasarkan data yang dihasilkan di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata terjadi peningkatan jumlah keberangkatan penumpang di bandara utama pada penerbangan domestik dan internasional di Indonesia dengan menggunakan metode <i>DEA</i> dengan model <i>CCR</i> dan <i>SBM</i> sudah mencapai tingkat efisiensi yang sangat tinggi

(Sumber: Penulis, 2022)

Tabel 2.14 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

NO	Jurnal dan Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Kesimpulan
2	Jurnal Universitas Islam Indonesia; manajemen operasional  Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai Premium Silk Air Dengan Metode <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	Elian Rizki Farisa	2017	Untuk mengetahui kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat <i>importance</i> penumpang di Maskapai SilkAir di International AirPort Adi Soeipto Yogyakarta	<i>Importance-Performance Analysis</i>	Hasil analisis <i>Importance Performance Analysis</i> menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan ditinjau dari aspek <i>reliability, responsive, assurance, emphathy</i> , dan <i>tangible</i> sudah memiliki tingkat kesesuaian (103,0%) antara Kinerja dan Kepentingan Maskapai Silk Air di International AirPort Adi Soeipto Yogyakarta.
3	Atlantis Press Service.  <i>Performance Improvement of Airport Public Transportation (Case Study of Airport Bus in Terminal 3 Soekarno-Hatta International Airport)</i>	Harianto, YokoNovani, Santi	2020	<i>This study aims to identify problems of airport bus transportation services by conducting qualitative analysis on service blueprints, on application-based services, interviews with several key persons</i>	<i>the study used a simple random sampling method used by a formula developed by Lemeshow</i>	<i>conclusions can be drawn to resolve problems that occur in bus transportation services in SHIA</i>

(Sumber: Penulis, 2022)

Tabel 2.14 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

NO	Jurnal dan Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Kesimpulan
4	Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.  Aplikasi IPA dan CSI untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19.	Reni Karno Kinasih, Shinta Permata	2022	Untuk memeriksa kualitas kinerja yang diberikan oleh operator Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta dan menentukan atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan.	Importance-Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).	Seluruh pelayanan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta di masa pandemik Covid-19 sudah memenuhi Standar Pelayanan Penumpang Pesawat Udara sesuai PM No. 38 Tahun 2015, kecuali jumlah ketersediaan troli dan ketersediaan kapasitas dan luas lahan parkir.
5	Rang Teknik Journal.  Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal Bandara Apt Pranoto Samarinda	Pitoyo, Santi Yatnikasari, Sugiyono, Niswatu Arifah.	2022	Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan. Dan memberikan penilaian terhadap pelayanan pengguna jasa Bandar udara sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.	Importance and Performance Analysis (IPA) serta mengevaluasi pergerakan penumpang dalam terminal	Berdasarkan evaluasi pelayanan berdasarkan persepsi penumpang didapat tingkat kepuasan rata-rata terhadap keseluruhan atribut yang diuji berada pada angka 3,94. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan penumpang yang dilakukan oleh Bandara APT Pranoto Samarinda dianggap baik/memuaskan.

(Sumber: Penulis, 2022)

Tabel 2.14 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

NO	Jurnal dan Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Kesimpulan
6	<i>In International Conference of Business and Social Sciences</i>  <i>Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index and Importance-Performance Analysis Methods in PT . Angkasa Pura Ii , Branch Sultan Syarif Kasim Ii Airport , Pekanbaru.</i>	Maulana Rezfajri, Suhermin.	2022	<i>This study aimed to determine service quality provided by PT. Angkasa Pura II in serving customers</i>	<i>Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI).</i>	<i>This indicates that the service at Sultan Syarif Kasim II Airport has not satisfied customers —in other words, the quality of service has not met customers' expectations.</i>
7	Warta Penelitian Perhubungan.  Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Udara Full Service Garuda Indonesia Di Bandara Mutiara Palu	Siti Masrifah, Lita Yarlina <sup>2)</sup>	2019	Tujuan penelitian dengan tingkat validitas yang tinggi.	Metode analisis menggunakan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Kesimpulannya adalah untuk melihat persiapan posko angkutan lebaran di bandara, pengelola bandara, maskapai penerbangan dan opini penumpang angkutan udara, dalam hal peningkatan sarana dan prasarana.

(Sumber: Penulis, 2022)

Tabel 2.14 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

NO	Jurnal dan Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Kesimpulan
8	Fakultas Teknik Mercu Buana. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kalayang Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Dengan Metode <i>Servqual</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i> .	Indrawansyah	2020	Untuk mengetahui kinerja (performance) Kalayang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. dengan metode <i>Servqual</i> . Mengetahui kesesuaian antara <i>Importance-Performance</i> Kalayang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan metode IPA.	Metode <i>Servqual</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i>	Tingkat kepentingan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada Fasilitas Kalayang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta adalah sebesar 2,83. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Fasilitas Kalayang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dalam kondisi memuaskan.
9	Fakultas Teknik Mercu Buana. Peningkatan Aksesibilitas Dalam Mendukung Konektivitas Bandar Udara Soekarno Hatta	Rian Sestianto	2020	Menguraikan kemacetan yang terjadi di jalan raya menuju Bandara Soekarno Hatta. Mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna pengguna jasa transportasi Kereta Api Bandara Soekarno Hatta.	Metode <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>State Preference (SP)</i>	Hasil analisis statistik deskriptif pada Kereta Api Bandara Soekarno Hatta, rata-rata tingkat kepentingan menunjukkan nilai 4,77 yang berarti kepentingan pelayanan perusahaan masuk dalam kategori "Penting" dan rata-rata kepuasan penilaian kinerja menunjukkan nilai 3,82 "Puas".

(Sumber: Penulis, 2022)

Tabel 2.14 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

NO	Jurnal dan Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Kesimpulan
10	Jurnal Seminar Nasional Riset & Inovasi Teknologi.  Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang NTT Pada Masa Pandemi	H. Puji Astutik, J. Tri Agustina Tapatab, Ircham	2022	Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang terhadap fasilitas terminal keberangkatan, dan untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan maupun dikembangkan.	Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).	Berdasarkan hasil analisis Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara El tari Kupang memperoleh nilai rata-rata dari variabel kenyamanan 101,157%, variabel kemudahan 100,784%, variabel ketersediaan Informasi 103,347%, dan variabel keamanan 101,943%, maka dapat disimpulkan dari ke empat variabel ini sudah mencapai 100% dan penumpang sudah merasa puas dengan kinerja yang diberikan dari pihak bandara.

(Sumber: Penulis, 2022)



## 2.15 Research Gap

Tabel 2.15 Research Gap

No	Judul	Variabel					
		Bandara Soekarno-Hatta	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) ANGKUTAN UDARA LOW COST BUDGET JAKARTA - MEDAN</b>	Lokasi	Maskapai Citilink Atau Lion Air	Jakarta - Medan	Importance Performance Analysis (IPA)	Customer Satisfaction Index (CSI)	Low Cost Budget
1	Analisis Pengaruh Jumlah Keberangkatan Penumpang Di Bandara Pada Penerbangan Domestik Dan Internasional Di Indonesia.	Bandara Soekarno – Hatta	-	-	-	-	-
2	Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai Premium Silk Air Dengan Metode <i>Importance-Performance Analisis (IPA)</i>	Bandara Adi Soecipto Yogyakarta	-	-	✓	-	-

(Sumber: Penulis, 2022)

Tabel 2.15 Research Gap (Lanjutan)

No	Judul	Variabel					
		Bandara Soekarno - Hatta	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) ANGKUTAN UDARA LOW COST BUDGET JAKARTA - MEDAN</b>	Lokasi	Maskapai Citilink Atau Lion Air	Jakarta - Medan	Importance Performance Analysis (IPA)	Customer Satisfaction Index (CSI)	Low Cost Budget
3	<i>Performance Improvement of Airport Public Transportation (Case Study of Airport Bus in Terminal 3 Soekarno-Hatta International Airport).</i>	Bandara Soekarno - Hatta	-	-	-	-	-
4	Aplikasi IPA dan CSI untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19.	Bandara Soekarno - Hatta	-	-	✓	✓	-

(Sumber: Penulis, 2022)

Tabel 2.15 Research Gap (Lanjutan)

No	Judul	Variabel					
		Bandara Soekarno - Hatta	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) ANGKUTAN UDARA LOW COST BUDGET JAKARTA - MEDAN</b>	Lokasi	Maskapai Citilink Atau Lion Air	Jakarta - Medan	Importance Performance Analysis (IPA)	Customer Satisfaction Index (CSI)	Low Cost Budget
5	Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal Bandara Apt Pranoto Samarinda	Bandara Apt Pranoto Samarinda	-	-	✓	-	-
6	<i>Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index and Importance-Performance Analysis Methods in PT . Angkasa Pura Ii , Branch Sultan Syarif Kasim II Airport, Pekanbaru.</i>	Bandara Sultan Syarif Kasim II	-	-	✓	✓	-

(Sumber: Penulis, 2022)

Tabel 2.15 Research Gap (Lanjutan)

No	Judul	Variabel					
			Bandara Soekarno - Hatta	✓	✓	✓	✓
	<b>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) ANGKUTAN UDARA LOW COST BUDGET JAKARTA - MEDAN</b>	Lokasi Maskapai Citilink Atau Lion Air	Jakarta - Medan	Importance Performance Analysis (IPA)	Customer Satisfaction Index (CSI)	Low Cost Budget	
7	Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Udara <i>Full Service</i> Garuda Indonesia Di Bandara Mutiara Palu.	Bandara Mutiara Palu	-	-	-	✓	-
8	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kalayang Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Dengan Metode <i>Servqual</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i> .	Bandara Soekarno - Hatta	-	-	✓	-	-

(Sumber: Penulis, 2022)

**Tabel 2.15 Research Gap (Lanjutan)**

No	Judul	Variabel					
	<b><i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) ANGKUTAN UDARA LOW COST BUDGET JAKARTA - MEDAN</i></b>	<b>Bandara Soekarno - Hatta</b>	✓	✓	✓	✓	✓
		Lokasi	Maskapai Citilink Atau Lion Air	Jakarta - Medan	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	<i>Low Cost Budget</i>
9	Peningkatan Aksesibilitas Dalam Mendukung Konektivitas Bandar Udara Soekarno Hatta	Bandara Soekarno - Hatta	-	-	-	✓	-
10	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang NTT Pada Masa Pandemi.	Bandar Udara El Tari Kupang NTT	-	-	✓	-	-