

SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG
BANDARA UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN
BIMA SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN
2021-2022**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Teknik Sipil Setara S1
Fakultan Teknik**



DISUSUN OLEH :

**NAMA : SALAHUDIN
NIM : 2019D1B110**

PROGRAM STUDI

TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

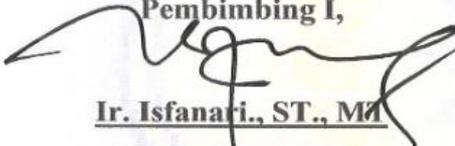
TAHUN 2023

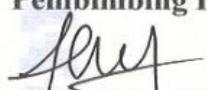
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR/SKRIPSI
EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA
UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA
SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN
2021-2022

Disusun Oleh:

SALAHUDIN
2019D1B110
Mataram, 13 Juni 2023

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I,

Ir. Isfanari., ST., MT
NIDN. 0830086701

Pembimbing II,

Anwar Efendy., ST., MT
NIDN. 0811079502

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK



Dekan,


Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc.

NIDN. 0806027101

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI**

**EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA
SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH
PERKEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2021-2022**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : SALAHUDIN

NIM : 2019D1B110

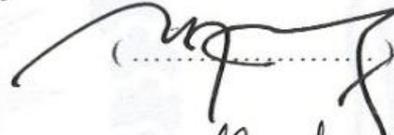
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Mataram, 13 Juni 2025

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : Ir.Isfanari, ST., MT.

()

2. Penguji II : Anwar Efendy, ST., MT.

()

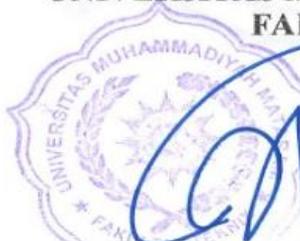
3. Penguji III : Nurul Hidayati, ST., M.Eng.

()

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,




Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc
NIDN. 0806027101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul :

“EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2021-2022”

Benar - benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir/Skripsi ini disebut dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menanggung akibat dan saksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi

Mataram, 13 Juni 2023

Yang bertanda tangan





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SALAHUDIN
 NIM : 2019D1B110
 Tempat/Tgl Lahir : BIMA 31 DESEMBER 2000
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Fakultas : TEKNIK
 No. Hp : 085 333 276 725
 Email : salahudinudin31122000@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENYEMPANG BANDAR UDARA
 SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PERKEMBANGAN
 TERMINAL TAHUN 2021 - 2022

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 12 Juli 2023
 Penulis

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



SALAHUDIN
 NIM. 2019D1B110

Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SALAHUDIN
 NIM : 201901B110
 Tempat/Tgl Lahir : BIMA, 31 DESEMBER 2000
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Fakultas : TEKNIK
 No. Hp/Email : 085 333 276 725
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

EVALUASI PELATAPAN TERMINAL PENUMPANG BANDAR UDARA SUITAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PERKEMBANGAN TERMINAL PENUMPANG TAHUN 2021-2022

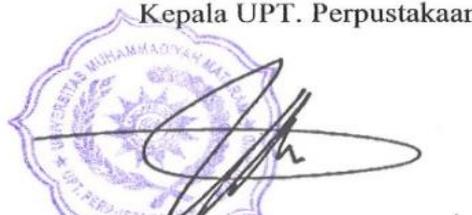
Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 12 Juli2023
 Penulis


 SALAHUDIN
 NIM. 201901B110

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

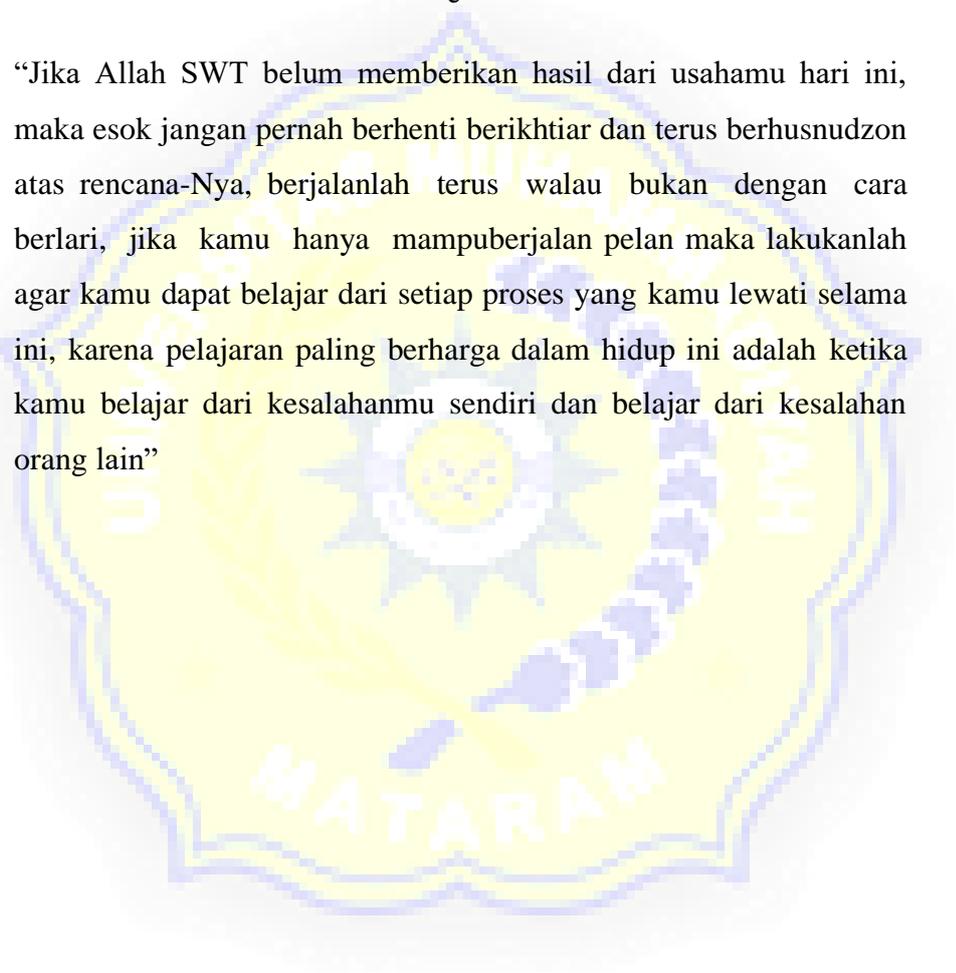

 Iskandar, S.Sos., M.A. wly
 NIDN. 0802048904

HALAMAN MOTO

“Belajarlh mengucap syukur dari hal-hal baik di hidupmu dan belajarlh menjadikuat dari hal-hal buruk di hidupmu”

~ B.J
Habibi
e

“Jika Allah SWT belum memberikan hasil dari usahamu hari ini, maka esok jangan pernah berhenti berikhtiar dan terus berhusnudzon atas rencana-Nya, berjalanlah terus walau bukan dengan cara berlari, jika kamu hanya mampuberjalan pelan maka lakukanlah agar kamu dapat belajar dari setiap proses yang kamu lewati selama ini, karena pelajaran paling berharga dalam hidup ini adalah ketika kamu belajar dari kesalahamu sendiri dan belajar dari kesalahan orang lain”



KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi (tugas akhir) tepat pada waktunya walaupun yang sebenarnya skripsi (tugas akhir) ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Aswadin dan Ibunda tersayang Rugaya yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan Keberkahan di dunia dan di Akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Skripsi (tugas akhir) ini merupakan bagian dari salah satu kurikulum yang wajib diikuti bagi setiap mahasiswa dalam penyelesaian studi guna memenuhi kewajiban dan penyelesaian tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Untuk itu perkenalkan saya menghaturkan ucapan dan rasa terima kasih kepada:

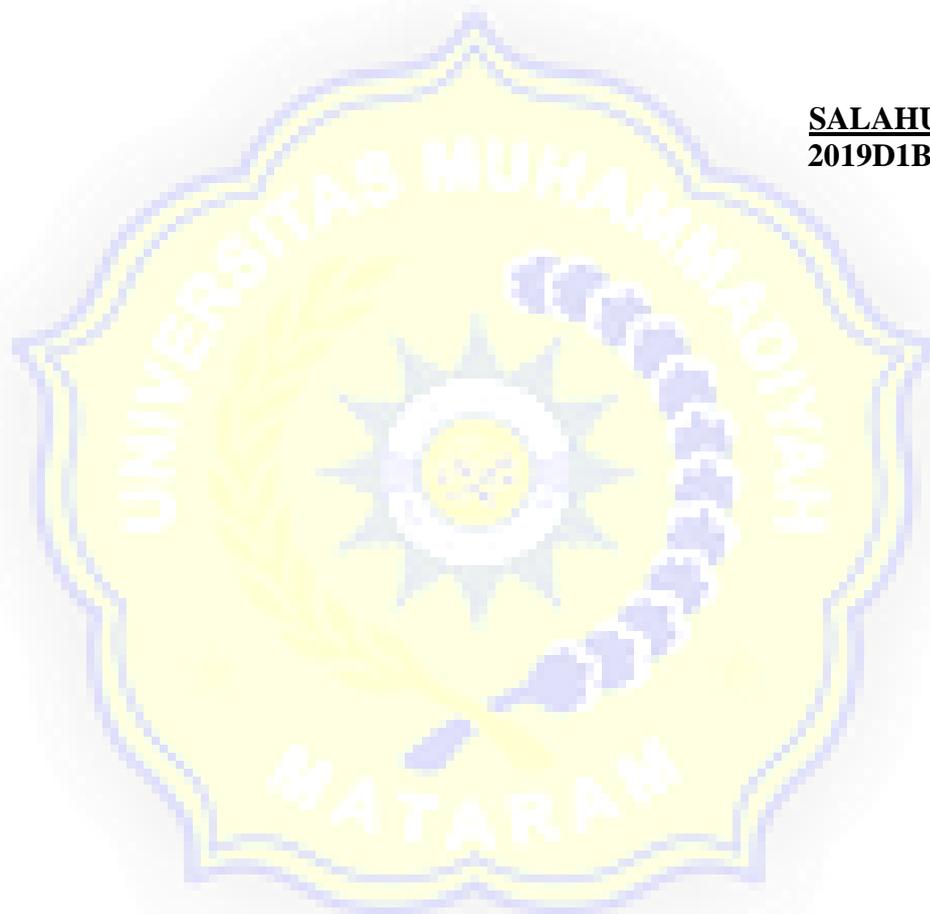
1. Drs.Abdul Wahab, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M,Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Adryan Fitrayudha, ST.,MT,. Ketua Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Ir.Isfanari, ST., MT., selaku Dosen pembimbing I.
5. Anwar Efendy., ST., MT., selaku dosen pembimbing II.
6. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demikian skripsi (tugas akhir) ini, Semoga bermanfaat bagi seluruh Civitas Akademik Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram. Wassalamualaikum Wr. Wb

Mataram, 13 Juni 2023

Penulis

SALAHUDIN
2019D1B110



UCAPAN TERIMA KASIH

1. Untuk Ayah dan Ibu tercinta yang telah berjuang setengah mati dibalik layar untuk seorang anak yang sedang berjuang dalam menyelesaikan pendidikan ini, saya mengucapkan permohonan maaf yang sebesar – besarnya dan ucapan terimakasih yang tak terhingga atas dukungan moral maupun materi, do'a, dan semangat sampai detik ini. Dengan ridho dan do'a serta dukungan mu sampai saat ini, sehingga membuat saya bisa menjadi lebih kuat dan pantang menyerah dalam menghadapi setiap permasalahan serta bisa menyelesaikannya.
2. Untuk Dosen Pembimbing I, Ir. Isfanari,. ST., MT. saya ucapkan terima kasih atas segala bimbingan, ilmu, arahan, dukungan dan dorongan untuk saya selalu bisa berusaha lebih berkembang, saya juga ucapkan terima kasih atas kesabaran yang diberikan selama bimbingan penyusunan skripsi ini.
3. Untuk Dosen Pembimbing II, Anwar Efendy,. ST. MT. saya ucapkan terima kasih atas segala bimbingan, ilmu, arahan, dukungan dan dorongan untuk selalu bisa berusaha lebih berkembang, saya juga ucapkan terima kasih atas kesabaran yang diberikan selama bimbingan penyusunan skripsi ini.
4. Anggi Angryani, A. Md. Par, seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberikan dukungan terhadap saya. Terima kasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung saya hingga saat ini.
Anggi Angryani, A. Md. Par, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penelitian, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik Terima Kasih
5. Untuk Ardiansyah., Hendrik, Abim Prastia, Iwan Samudra, Yuliati, Tri Firmansyah, kkk us, dan Keluarga civil engineer angkatan 2019 saya ucapkan terima kasih atas dukungan kalian untuk saya dalam menjalani pendidikan. Keluh kesah kita rasakan bersama melewati setiap rintangan dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah menjadi kenangan indah dan pengalaman

yang membekas, semoga teman-teman semua diberikan kesehatan dan sukses dimasa yang akan datang.

6. Untuk seluruh civitas akademik Fakultas Teknik dan pihak-pihak yang telah membantu yang tidak bisa satu persatu saya sebutkan, saya ucapkan terima kasih atas bantuannya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.



ABSTRAK

Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima adalah bandar udara mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, ketahanan negara, dan bahkan di ibaratkan sebagai jendela suatu negara, selain aspek keselamatan dan kemanan, paradigma dunia perkembangan modern. Penyelenggaraan jasa kebandar udaraan dalam mewujudkan visi penerbangan 3S+1C (*Safety, Security, Service, Compliance*). Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang ada di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan di lapangan dan survey kuesioner. Pengumpulan data dan Pengolahan data di lakukan dengan mengevaluasi pergerakan penumpang dalam terminal, menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)* dan menganalisis pelayanan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Hasil penelitian menunjukkan sirkulasi penumpang dalam terminal Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sudah sangat baik atau sangat puas, keseluruhan pelayanan penumpang domestik yang dilakukan oleh Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dianggap sangat memuaskan, proses keberangkatan dan kedatangan penumpang domestik termasuk klasifikasi nilai A= Istimewa, pada fasilitas yang memberikan kenyamanan termasuk klasifikasi nilai B= Baik Sekali, dan fasilitas yang memberikan nilai tambah termasuk klasifikasi nilai A=Istimewa.

Katakunci: Tingkat kepuasan, Standar Pelayanan, Importance and P'erformance Analysis.

ABSTRACT

Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport plays a strategic role in bolstering national economic growth and resilience, serving as a metaphorical gateway to the nation. Its significance extends beyond the realms of safety, security, and modern developmental paradigms. The airport strives to embody the vision of 3S + 1C (Safety, Security, Service, Compliance) in its flight operations. This study seeks to gauge passenger satisfaction levels concerning the services offered at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. The data for this research was collected through field observations and questionnaire surveys. The evaluation of passenger movement within the terminal, coupled with the Importance and Performance Analysis (IPA) method, was utilized to analyze the level of passenger satisfaction. Additionally, services were assessed in accordance with Minister of Transportation Regulation Number PM 178 of 2015, which outlines the Service Standards for Airport Service Users. The findings revealed a high level of passenger satisfaction with the terminal's circulation at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. The overall domestic passenger services provided by the airport were deemed highly satisfactory. The departure and arrival processes for domestic passengers received a classification of A = Special, indicating exceptional performance. Facilities aimed at providing comfort were classified as B = Very Good, while those offering added value attained a classification of A = Excellent.

Keywords: *Satisfaction level, Service Standard, Importance and Performance Analysis.*



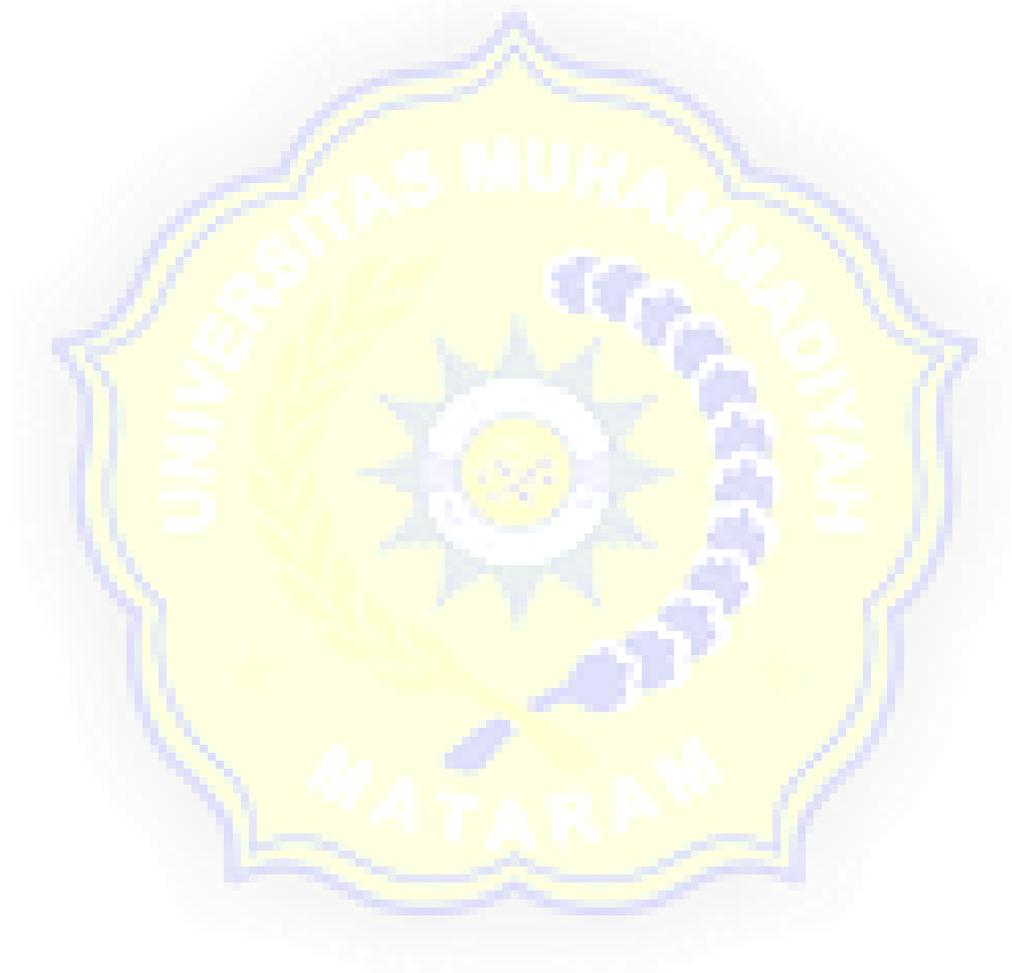
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	III
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	IV
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIRISME	V
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	VI
HALAMAN MOTO	VII
KATA PENGANTAR	VIII
UCAPAN TERIMA KASIH	X
ABSTRAK	XII
ABSTRAK	XIII
DAFTAR ISI	XIV
DAFTAR TABEL	XVIII
DAFTAR GAMBAR	XX
DAFTAR LAMPIRAN	XXIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu	4
2.1.1 Agus Pramana (2020)	4

2.1.2	Nurfitriah Djoko Widagdo (2022)	5
2.1.3	Shaula Elanda Akbar (2018)	6
2.1.4	Sitti Subekti (2018)	7
2.1.5.	Lita Yarlina (2019)	9
2.2	Pengertian, Fungsi Dan Jenis Terminal Penumpang	13
2.1.6.	Pengertian terminal Penumpang	13
2.1.7.	Fungsi Terminal Penumpang	13
2.1.8	Jenis Terminal Penumpang	14
2.3	Rencana Tapak Terminal Penumpang	15
2.1.9	Tata Letak Terminal Penumpang	15
2.4	Konsep Bentuk Bangunan Terminal Penumpang	20
2.1.10	Kriteria dasar dalam penentuan konsep terminal	20
2.5	Konsep Pelayanan Terminal Penumpang	22
2.6	Fasilitas Terminal Penumpang	26
2.7	Sirkulasi Penumpang	32
2.8	Distribusi Vertikal Aktivitas Di Bangunan Terminal	33
2.9	Standar pelayanan penumpang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.178 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan Penggunaan Jasa Bandar Udara	34
2.10	Hasil Analisis dengan Metode <i>importance performance Analisis</i> (IPA)	36
2.11	Diagram Cartesius Metode <i>importance performance Analisis</i> (IPA) dengan Bantuan Aplikasi Microsoft Excel 2010	37
2.12	haril uji validitas	38
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1	Umum	40
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.2	Sumber Data	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4	Populasi dan Sampel	42

3.5	Variabel Penelitian	43
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
3.6.1.	Uji Validitas.....	45
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	47
3.7	Metode Analisa Data	48
3.8	Tahapan Penelitian	50
BAB IV	PEMBAHASAN.....	52
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.2	Sirkulasi Penumpang di Terminal	55
4.3	Evaluasi Pelayanan Berdasarkan Persepsi Penumpang.....	55
4.3.1.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
4.3.1.1.2.	Distribusi Responden Menurut Usia.....	56
4.3.1.1.3.	Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir	57
4.3.1.1.4.	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	58
4.3.1.1.5.	Distribusi Responden Menurut Perjalanan Udara 3 Tahun Terakhir.....	59
4.1.1.6.	Hasil Uji Validitas	60
4.1.1.7.	Hasil Uji Reliabilitas	62
4.1.1.8.	Hasil Analisis dengan Metode <i>importance performance</i> <i>Analisis (IPA)</i>	65
4.1.1.9.	Diagram Cartesius Metode <i>importance performance</i> <i>Analisis (IPA)</i> dengan Bantuan Aplikasi Microsoft Excel 2010	68
4.4.	Evaluasi Pelayanan Terminal Berdasarkan Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Pm.178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.....	69
4.1.1.10.	Evaluasi Pelayanan Pada Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	70
4.1.1.11.	Evaluasi Pelayanan Pada Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang	72

4.1.1.12. Evaluasi Pelayanan Pada Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah Tabel	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran untuk Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima ..	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	



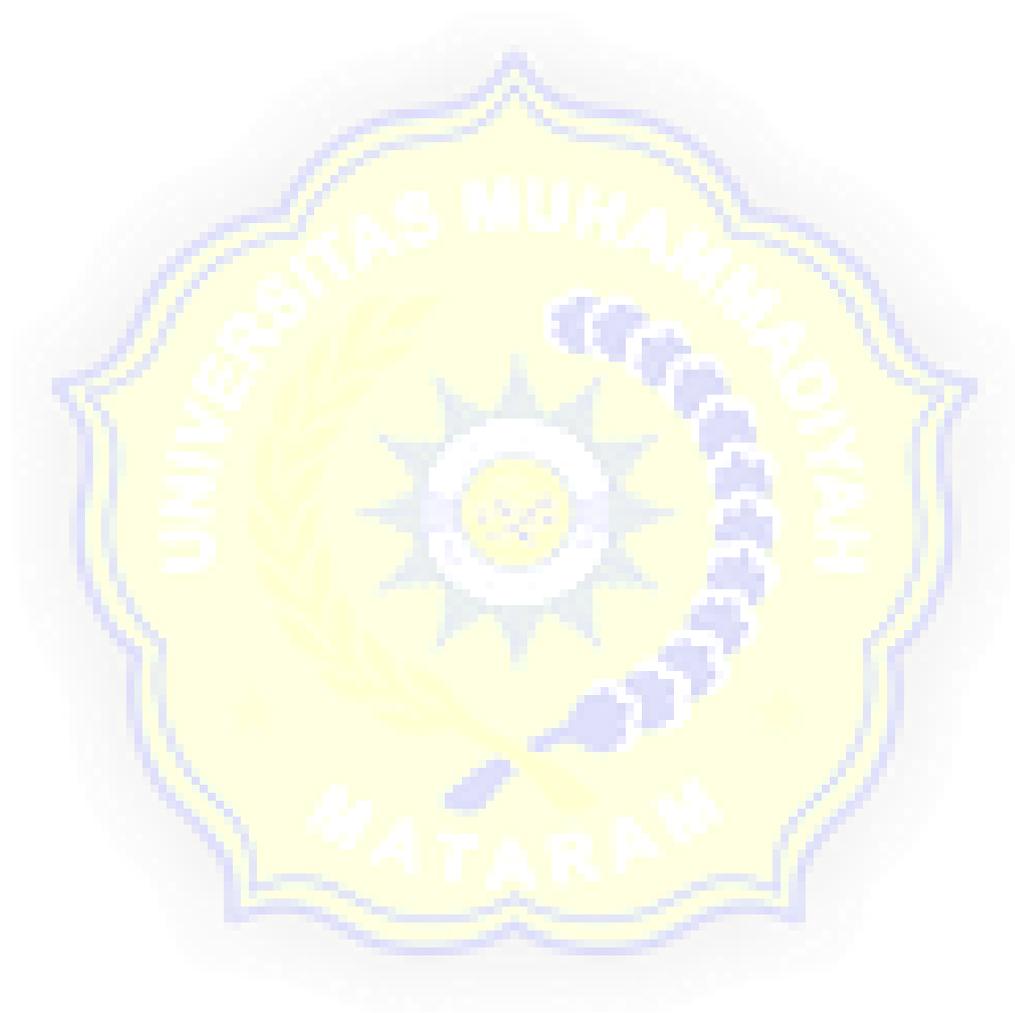
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Konsep Bangunan Terminal Penumpang.....	17
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1	Variabel Penelitian.....	45
Tabel. 4.1	prosentase responden survey menurut jenis kelamin Jumlah Responden.....	54
Tabel 4.2.	prosentase jumlah responden survey menurut usia Tabel prosentase.....	55
Tabel 4.3	Di bawah ini menunjukkan frekuensi dan persentase responden menurut Pendidikan	57
Tabel 4.4	Di bawah ini menunjukkan frekuensi dan persentase responden menurut pekerjaan	58
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas	61
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas	62
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Responden	63
Tabel 4.8	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja dan Penilaian.....	66
Tabel 4.9	Hasil Observasi Pada Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	72
Tabel 4.10	Klasifikasi Nilai Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	73
Tabel 4.11	Hasil Observasi Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang.....	74
Tabel 4.12	Klasifikasi Nilai Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan ...	75
Tabel 4.13	Hasil Observasi Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah	76
Tabel 4.14	Klasifikasi Nilai Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah	77
Tabel 4.15	Klasifikasi Nilai Proses Keberangkatan dan Kedatangan	

Penumpang 78

Tabel 4.16 Klasifikasi Nilai Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan 79

Tabel 4.17 Klasifikasi Nilai Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah 81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Bangunan Terminal kecil	11
Gambar 2. 2	Bangunan Terminal sedang.....	12
Gambar 2. 3	Bangunan Terminal besar.....	13
Gambar 2. 4	konsep Perluasan Terminal Penumpang	14
Gambar 2. 5	Tahap 1 (120 m ²).....	18
Gambar 2. 6	Tahap 2 (240 m ²).....	18
Gambar 2. 7	Konsep Sederhana.....	19
Gambar 2. 8	Konsep Linier dan Kombinasinya.....	19
Gambar 2. 9	Konsep Pier (Finger) dan Kombinasinya.....	19
Gambar 2. 10	Konsep Satelit	20
Gambar 2. 11	Konsep Transporter.....	27
Gambar 2. 12	Konsep Hybrid	27
Gambar 2. 13	Sirkulasi Penumpang	27
Gambar 2. 14	level Jalan / 1 level terminal	27
Gambar 2. 15	level jalan / 2 level terminal	41
Gambar 2. 16	level jalan (2 jalur) / 2 level terminal	50
Gambar 3. 1	Lokasi Penelitian.....	52
Gambar 3. 2	Diagram Kartesius.....	55
Gambar 3. 3	Diagram Alir Tahap Penelitian	56
Gambar 4. 1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4. 2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4. 3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Gambar 4. 4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 4. 5	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan Udara 3 Tahun Terakhir	
Gambar 4. 6	Diagram Kartesius Kepentingan – Kepuasan.....	86
Gambar 5. 1	Gambar Arus Sirkulasi Penumpang Lantai 1	87
Gambar 5. 2	Gambar Arus Sirkulasi Penumpang Lantai 2.....	89
Gambar 5. 3	pemeriksaan penumpang Dan barang illegal	89
Gambar 5.4	Tunjukkan Tiket kepada petugas di gerbang.....	90

Gambar 5.5	Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan ..	90
Gambar 5.6	Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan Lanjutan di atas	91
Gambar 5.7	Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan Lanjutan di atas	91
Gambar 5.8	Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan Lanjutan di atas	92
Gambar 5.9	Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan Lanjutan di atas	92
Gambar 5.10	Pengambilan Bagasi penumpang	93
Gambar 5.11	Pengambilan Bagasi penumpang Lanjutan di atas	93
Gambar 5.12	Pengambilan Bagasi penumpang Lanjutan di atas	94
Gambar 5.13	pemeriksaan Suhu AC penumpang	94
Gambar 5.14	pemeriksaan Suhu AC penumpang	95
Gambar 5.15	Ruang pemeriksaan Cahaya	95
Gambar 5.16	Ruang pemeriksaan Cahaya Lanjutan di atas	96
Gambar 5.18	mesin X-Ray, pemeriksaan bagasi	96
Gambar 5.19	mesin X-Ray, pemeriksaan bagasi Lanjutan di atas	97
Gambar 5.20	mesin X-Ray, pemeriksaan bagasi Lanjutan di atas	97
Gambar 5.21	Pel Lantai Ruangan Tunggu	98
Gambar 5.22	Sapu lantai Lanjutan di atas	98
Gambar 5.23	Pembersihkan Westavel Lanjutan di atas	99
Gambar 5.24	Pembersihkan Kaca Lanjutan di atas	99
Gambar 5.25	Petunjuk Informasi	100
Gambar 5.26	Papan Informasi Lanjutan di atas	100
Gambar 5.27	Papan Informasi Lanjutan di atas	101
Gambar 5.28	Papan Informasi Lanjutan di atas	101
Gambar 5.29	pembersihan WC/Toilet	102
Gambar 5.30	pembersihan Toilet Lanjutan di atas	102
Gambar 5.31	Hasil pembersihan Toilet Lanjutan di atas	103
Gambar 5.32	pembersihan kaca westavel Toilet Lanjutan di atas	103

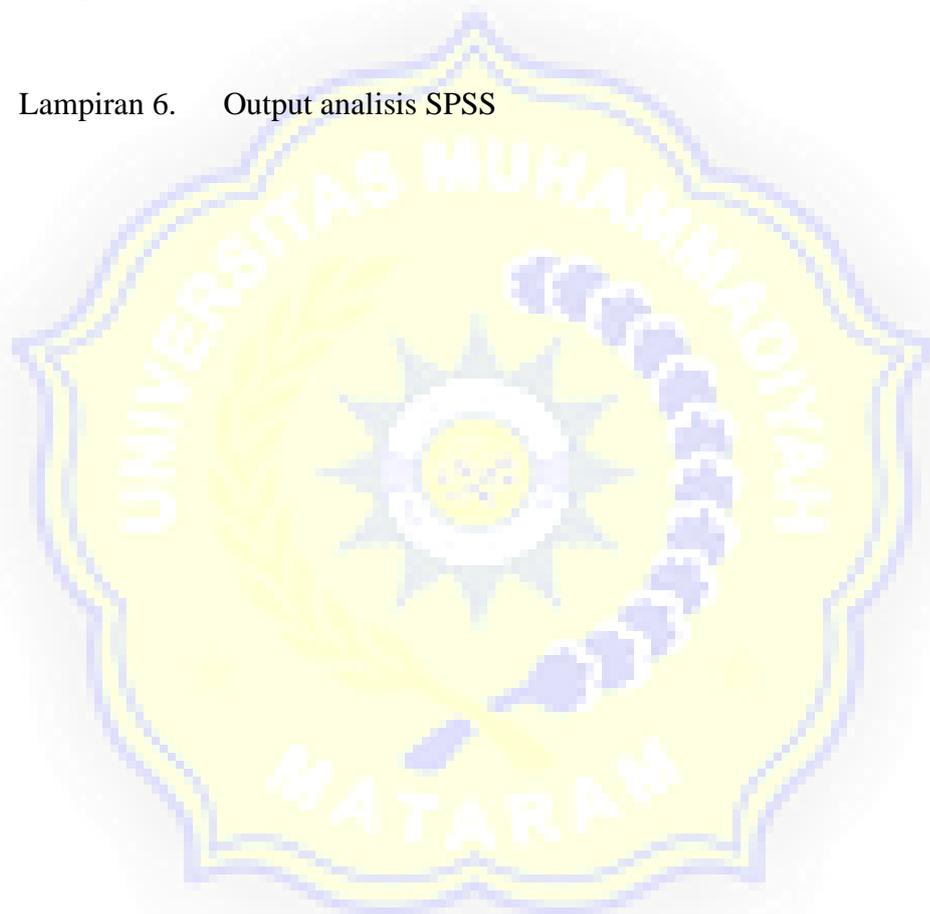
Gambar 5.33	Area Parkiran Motor.....	104
Gambar 5.33	Area Parkiran Motor Lanjutan di atas	104
Gambar 5.34	Area Parkiran Mobil Lanjutan di atas	105
Gambar 5.35	Area Parkiran Mobil Lanjutan di atas	105
Gambar 5.36	Tempat Beribadah Umat Muslim.....	106
Gambar 5.37	Tempat Beribadah Umat Muslim Lanjutan Di Atas	106
Gambar 5.38	Ruangan Khusus Pelayanan Bayi	107
Gambar 5.39	Toko Penjualan Tradisional Khas Bima.....	107
Gambar 5.39	Toko Penjualan Makanan Ringa	108
Gambar 5.40	Rumah Makan	108
Gambar 5.41	Penarikan Uang	109
Gambar 5.42	Untuk Memudahkan Internet	109
Gambar 5.43	Pelayanan Pembelian Tiket	110
Gambar 5.44	Untuk Memudahkan <i>Charging</i> Penumpang.....	110



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Gambar Arus Sirkulasi Penumpang Lantai 1.
- Lampiran 2. Gambar Arus Sirkulasi Penumpang Lantai 2.
- Lampiran 3. Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 4. Data Pergerakan Penumpang Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima Bulan Mei 2023
- Lampiran 5. Lembar Kuesioner

- Lampiran 6. Output analisis SPSS



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar udara mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, ketahanan negara, dan bahkan diibaratkan sebagai jendela suatu negara, selain aspek keselamatan dan keamanan, paradigma dunia penerbangan modern telah menempatkan aspek pelayanan (*services*) sebagai prioritas penyelenggaraan jasa kebandar udaraan dalam mewujudkan visi penerbangan 3S+1C (*Safety, Security, Service, Compliance*). Kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan pendapatan *Non Aeronautika* sehingga kualitas pelayanan menjadi fokus setiap pengelola dalam penyelenggaraan jasa kebandar udaraan.

Kualitas pelayanan harus dimonitor dan dievaluasi sesuai dengan standar yang berlaku. Sesuatu tidak dapat dikelola jika tidak dapat diukur, maka pengukuran kualitas pelayanan jasa bandar udara merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan dari tingkat pelayanan jasa bandar udara yang dijalankan. Kualitas pelayanan pada akhirnya akan diketahui dari tingkat kepuasan pelanggan jasa Bandar Udara. Secara sederhana, pelanggan akan menyatakan puas jika kualitas pelayanan yang di terima telah memenuhi harapan atau kebutuhannya, dan jika sebaliknya pelanggan akan menyatakan tidak puas.

Terminal penumpang adalah salah satu fasilitas tempat sebagian besar kegiatan pengguna jasa bandar udara dilakukan dalam fasilitas ini. Oleh karena itu terminal penumpang memegang peranan yang sangat strategis untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh operator bandar udara.

Bandar udara M. Salahuddin Bima dikenal juga dengan bandar udara Bima merupakan sebuah bandara yang terletak di Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat dengan kode AITA BMU bandar aini memiliki landasan

pacu sepanjang 2.200 meter, lebar 30 meter dengan permukaan aspal ketinggian 1 meter diatas permukaan tanah. (Fitriana, 2022)

Penelitian ini dapat berfokus pada berbagai aspek pelayanan terminal penumpang, seperti kecepatan dan efisiensi check-in, kebersihan dan fasilitas toilet, kualitas makanan dan minuman, tingkat keamanan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima Setelah Pengembangan Terminal Tahun 2021-2022". Untuk itu penulis akan melakukan evaluasi terhadap pelayanan terminal penumpang di bandara udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima setelah mengalami pengembangan pada tahun 2021-2022.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana alur keberangkatan dan kedatangan penumpang dalam terminal penumpang bandar udara M. Salahuddin Bima?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal penumpang bandar udara M. Salahuddin Bima?
3. Apakah pelayanan terminal bandar udara M. Salahuddin Bima sudah sesuai dengan standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian skripsi ini antara lain:

1. Menjelaskan kondisi alur keberangkatan dan kedatangan penumpang dalam terminal penumpang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan.
3. 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.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengevaluasi tingkat pelayanan terhadap pengguna jasa Bandar Udara M. Salahuddin Bima. Agar pokok-pokok pada permasalahan sebagai berikut :

1. Yang menjadi objek dalam penelitian adalah kepuasan penumpang keberangkatan rute domestic terhadap pelayanan Bandar Udara M. Salahuddin Bima.
2. Analisa data menggunakan metode *importance Performance Analysis* (IPA).
3. Data pendukung menggunakan data diperoleh dari UPT Ditjen Hubud, kantor cabang Bandara M. Salahuddin Bima dari tahun 2021 hingga sekarang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi:

1. Bagi, peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang di dapat dalam kegiatan perkuliahan terutama bidang transportasi udara.
2. Bagi Instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi operator bandara M. Salahuddin Bima untuk melakukan program dimasa yang akan datang khususnya dalam pengembangan terminal penumpang.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat sebagai infomasi yang berguna bagi pengetahuan umum

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.2. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan acuan dalam topik penelitian ini, penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menjelaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, Berikut dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipilih.

1.2.1. Agus Pramana (2020)

Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Internasional Lombok Setelah Pengembangan Terminal Tahun 2018-2019

- Tujuan penelitian skripsi ini antara lain :
Menjelaskan kondisi alur keberangkatan dan
 1. kedatangan penumpang dalam terminal penumpang.
 2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan.
 3. 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.
- Metode Penelitian
Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data kuantitatif berbentuk angka-angka. Data sekunder digunakan untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

- Hasil Penelitian

Dapat disimpulkan bahwa responden yang berdomisili di Pulau Lombok adalah yang paling banyak memberikan penilaian sangat puas. Sementara responden yang berdomisili di selain Pulau Jawa, Pulau Sumbawa dan Pulau Lombok adalah satu-satunya responden yang memberikan penilaian netral. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya keterkaitan antara domisili dan tingkat kepuasan responden.

1.2.2. Nurfitriah Djoko Widagdo (2022)

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

- Tujuan Penelitian
 1. Menjelaskan kondisi alur keberangkatan dan kedatangan penumpang dalam terminal penumpang.
 2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan.
 3. 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.
- Metode Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, kebenaran itu diluar diri peneliti sehingga hubungan antara peneliti dengan yang diteliti harus dijaga jaraknya sehingga bersifat independen. Dengan menggunakan kuisioner sebagai teknik pengumpulan data, maka peneliti kuantitatif hampir tidak mengenal siapa yang diteliti atau

responden yang memberikan data. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada keluasan informasi, (bukan kedalaman) sehingga metode ini cocok digunakan untuk populasi yang luas dengan variabel yang terbatas.

- Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan dengan membagi 100 koensioner kepada penumpang di ruang tunggu keberangkatan dapat diketahui secara umum gambaran responden yaitu mengenai jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, tujuan utama perjalan dan jenis transportasi yang digunakan. Penggolongan ini yang bermaksud agar memudahkan peneliti untuk mengetahui karakteristik responden secara jelas.

1.2.3. Shaula Elanda Akbar (2018)

Evaluasi Kapasitas Dan Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani

- Tujuan Penelitian

Menyusun suatu dokumen evaluasi Terminal Penumpang Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo berdasarkan konsep acoustic building agar efisien dan optimal yang selanjutnya ditransformasikan ke desain fisik, sehingga tercipta suasana terminal penumpang yang nyaman dan aman serta sesuai dengan fungsinya.

- Metode Penelitian

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini berupa metode survei dan observasi berdasarkan pada data primer dan sekunder. Untuk data primer didapat dari hasil survei dan wawancara langsung di lapangan yang terdiri dari data waktu pelayanan pada *counter check in* dan *baggage claim area* serta kuisisioner yang diisi oleh penumpang

bandara. Sedangkan data sekunder

- Hasil Penelitian

Dari data kuisioner yang telah diuji validitas dan reabilitas, dilakukan kembali penyebaran kuisioner, dan didapatkan jumlah keseluruhan kuisioner yang terisi sebanyak 100 kuisioner. Data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau analisis kuadran untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Bandar udara Ahmad Yani. Berikut ini ditampilkan pembagian kuadran beserta kualifikasinya.

1.2.4. Sitti Subekti (2018)

Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang
Di Bandar Udara Rendani Manokwari

- Tujuan Penelitian

1. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik,perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi;
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;

Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam

5. melakukan hubungan, komunikasi yang baik,

perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

- **Metode Penelitian**

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index*. Metode IPA terdiri dari analisis kepentingan (*importance analysis*) dan analisis kepuasan (*performance analysis*) (Oliver dalam Aryantono, 2009). Model ini merupakan matriks 2 (dua) dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu variabel dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi variabel-variabel dari produk tersebut.

- **Hasil Penelitian**

Analisis data pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 15 variabel jasa. Data berasal dari 41 responden penumpang di terminal penumpang. Tabel 1 berikut ini menyajikan rata-rata tingkat kepentingan variabel jasa terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari. Berdasarkan hasil perhitungan bobot dan rata-rata tingkat kepentingan dapat diketahui bahwa variabel jasa dengan nilai bobot dan rata-rata paling tinggi (sangat penting) bagi pengguna adalah kecepatan pelayanan *check in* dan retribusi PJP2U, keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara dan kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) variabel tersebut adalah 4.61, 4.61 dan 4.56. Nilai rata-rata tertimbang tingkat kepentingan ("Y") dari 15 variabel jasa terminal penumpang Bandar Udara Rendani.

1.2.5. Lita Yarlina (2019)

Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

- Tujuan Penelitian

1. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi; Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

- Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dan observasi, yaitu mengumpulkan informasi melalui instrumen penelitian, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa bandar udara, dan pengumpulan data sekunder tentang fasilitas di terminal penumpang yang dimiliki oleh Bandara Sultan Thaha – Jambi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan (sebagaimana tertuang dalam PM. 178 tahun 2015) dari fasilitas terminal bandar udara yang disediakan oleh

penyelenggara Bandara Sultan Thaha – Jambi. Untuk mengetahui harapan dan persepsi dari pengguna jasa, digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI).

- Hasil penelitian

Bandar udara Sultan Thaha adalah bandar udara yang terletak di kota Jambi, propinsi Jambi. Tanggal 27 Desember 2015 Terminal Baru Bandar udara Sultan Thaha baru dioperasikan. Terminal baru seluas 9.801 m² ini dapat menampung 1,8 juta penumpang per tahun. Bandara Sultan Thaha ini memiliki sejumlah fasilitas baru guna mewujudkan kenyamanan dan pelayanan prima kepada penumpang pesawat, di antaranya *fix bridge* untuk mendukung penggunaan dua garbarata, mesin *self check-in*, *lift*, *area tenant*, *VIP Lounge*, dan lainnya. Di sisi udara, fasilitas yang terdapat di bandar udara adalah landas pacu atau runway berukuran 2.220 meter x 45 meter² yang dapat digunakan untuk penerbangan hingga pesawat sekelas Boeing 737-800 NG, Taxiway (*alpha*) dimensi 1.944 m², Taxiway (*bravo*) dimensi 5.737 m², *Apron (west)* 19.823 m², *Apron (east)* dimensi 26.255 m², *overrun* dimensi 60 x 30 m², *shuolder* dengan demensi 2.220 x 52,5 m².

Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.

Nama, Tahun dan Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1. Agus pramana (2020) Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Internasional	Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada	Persamaan penelitian ini adalah sama menggunakan <i>metode Importance</i>	Perbedaannya adalah Tempat penelitian, dan

<p>Lombok Setelah Pengembangan Terminal Tahun 2018-2018</p>	<p>pengguna jasa Terminal dengan menggunakan metode IPA dan diperoleh hasil perlunya peningkatan sarana prasarana yang ada di Terminal tersebut</p>	<p><i>Performance Analysis (IPA)</i> dan menyebarkan kuisisioner kepada pengguna jasa.</p>	<p>teknik penentuan sampelnya</p>
<p>2. Nurfitriah Djoko Widagdo (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i></p>	<p>Terdapat 4 atribut jasa yang memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan. Analisis gap terhadap 5 dimensi pelayanan menunjukkan nilai negatif. Hal ini berarti kinerja terminal kargo tersebut masih berada di bawah tingkat kepentingan penggunaanya. Dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>)</p>	<p>Menganali sis kualitas Layanan suatu bandar Udara dengan menggunakan Model Servqua</p>	<p>Lokasi penelitian, indikator dan model penelitian.</p>
<p>3. Shaula Elanda Akbar (2018) Evaluasi Kapasitas Dan Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani</p>	<p>Adanya pengaruh Signifikan antara variabel nyata atau bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati pada kepuasan pelanggan.</p>	<p>Metode penelitian, variabel Dependen dan independen dan menggunakan Model Servqual sebagai indikator penelitian</p>	<p>Lokasi penelitian, Metode pengambilan Sampelnya dan indikator</p>

	Studi ini juga menyimpulkan bahwa variabel nyata atau bukti fisik, keandalan dan empati adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan		
4. Sitti Subekti (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari	Menurut penggunaan metode Indeks Kepuasan Konsumen menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas Bandar Udara Internasional Kualanamu sebesar 63,6% yang berarti nilai ini berada pada katagori cukup puas	Variabel dependen yaitu Kualitas layanan dan variabel independe nanya yaitu kepuasan penumpang	Lokasi penelitian, Metodologi penelitian Dan peneliti menambah Beberapa indikator Yang tercantum di dalam Global Muslim Travel Index 2018
5. Lita Yarlina (2019) Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi	Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan adalah 48%. Terdapat hubungan langsung yang	Metode penelitian Yang digunakan	Tempat penelitian, dan Teknik penentuan sampelnya

	signifikan antara variabel kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan		
--	---	--	--

2.1 Pengertian, Fungsi Dan Jenis Terminal Penumpang

2.1.1 Pengertian Terminal Penumpang

Menurut Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/347/XII/1999 tentang standar rancang bangun dan/atau rekayasa fasilitas dan peralatan Bandar Udara, terminal penumpang adalah

perhubungan utama antara system transportasi darat dan system transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

2.1.2 Fungsi Terminal Penumpang

Terminal penumpang merupakan salah satu fasilitas pelayanan dalam suatu bandar udara, mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi operasional

Yaitu kegiatan pelayanan penumpang dan barang dari ke moda transportasi darat dan udara. Yang termasuk dalam fungsi operasional antara lain:

a. Pertukaran moda

Perjalanan udara merupakan perjalanan kelanjutan dari berbagai moda, mencakup akses perjalanan darat dan perjalanan udara. Sehingga dalam rangka pertukaran moda tersebut penumpang melakukan pemberangkatan di kawasan terminal penumpang.

b. Pelayan penumpang

Yaitu proses pelayanan penumpang pesawat udara antara lain: layanan tiket, pendaftaran penumpang dan bagasi, memisahkan bagasi dari penumpang kemudian mempertemukan kembali. Fungsi ini terjadi dalam kawasan terminal penumpang.

c. Pertukaran tipe pergerakan

Yaitu proses perpindahan penumpang dan atau barang dari pesawat.

2. Fungsi komersial

Bagian atau ruang tertentu di dalam terminal penumpang yang dapat disewakan, antara lain untuk: restoran, toko, ruang pameran, iklan, bank dan *money changer*, biro wisata dan lain-lain.

3. Fungsi administrasi

Bagian atau ruang tertentu di dalam terminal penumpang yang diperuntukkan bagi kegiatan manajemen terminal.

2.1.3 Jenis Terminal Penumpang

Terminal penumpang menurut jenisnya terdiri dari :

2. Terminal penumpang umum

Yaitu terminal penumpang yang menampung kegiatan-kegiatan operasional, kombinasi dan administrasi bagi pelayanan penumpang, baik dengan penerbangan berjadwal maupun tidak berjadwal.

3. Terminal penumpang khusus

Yaitu terminal penumpang yang diperuntukkan bagi penumpang umum dengan pelayanan khusus dan hanya dimanfaatkan pada waktu-waktu tertentu antara lain:

a) Terminal VIP

Yaitu terminal penumpang yang di peruntukkan bagi kegiatan pelayanan tertentu seperti pejabat tinggi negara dan tamu negara. Pemeriksaan dilakukan seperti pemeriksaan pada penumpang umum. Perencanaan pembangunan terminal VIP dapat terpisah atau menyatu dengan bangunan terminal penumpang umum

3.2. Rencana Tapak Terminal Penumpang

Terminal Penumpang adalah salah satu fasilitas pokok yang ada di dalam bandar udara, yang keberadaannya perlu direncanakan sedemikian rupa sehingga fungsi dan peranannya di dalam bandar udara efektif dan efisien.

Kebutuhan lahan untuk Terminal Penumpang dihitung dan direncanakan untuk dapat menampung luas dan bentuk terminal tersebut berdasarkan besarnya jumlah penumpang yang akan dilayani.

2.1.4. Tata Letak Terminal Penumpang

Pengaturan tata letak terminal harus memperhatikan dan memperhitungkan posisi fasilitas lainnya, sirkulasi bagi pelayanan umum, kondisi eksisting dan kemungkinan pengembangan.

- a. Tingkat keterkaitan suatu fasilitas dengan terminal penumpang dapat dinyatakan dalam pengaturan posisi letaknya, serta dilengkapi dengan sistem jaringan jalan yang menghubungkan fasilitas-fasilitas tersebut satu sama lainnya. Untuk fasilitas yang mempunyai kaitan erat dengan kegiatan terminal, maka posisi letaknya akan berdekatan dan bahkan berhubungan langsung dengan gedung terminal penumpang.

1. Fasilitas yang mempunyai keterkaitan langsung dengan

kegiatan terminal penumpang antara lain : *Apron, ground handling, curb side*, parkir kendaraan, jalan masuk dan fasilitas lainnya untuk para penumpang dan pengunjung terminal.

2. Fasilitas yang mempunyai keterkaitan tidak langsung adalah fasilitas yang menampung kegiatan administrasi dan bukan bersifat operasional terminal.

- b.** Dalam tata letak terminal diusahakan agar sirkulasi bagi pelayanan umum diatur secara efisien, jelas arahnya, mudah pencapaiannya dan menjamin keselamatan bagi pengendara mobil maupun pejalan kaki.

Jalan umum dan jalan penunjang harus direncanakan dengan hati-hati untuk menghindari terjadinya kemacetan disekitar bangunan terminal penumpang. Arus lalu lintas untuk daerah fasilitas penunjang di bandar udara sebaiknya ditempatkan terpisah, sehingga arus lalu lintas kendaraan berat dapat dipisahkan dari jalan utama yang dipergunakan bagi bangunan terminal penumpang.

Seluruh jalan umum harus dilengkapi dengan petunjuk arah. Petunjuk arah yang dapat dilihat dengan baik, pada jalan maupun daerah *curb side*, harus ditempatkan sebelum daerah tujuan, sehingga pengemudi dapat mengarahkan kendaraannya tanpa mengganggu arus lalu lintas. Petunjuk tersebut harus dilengkapi dengan penerangan pada malam hari dan menggunakan bentuk huruf dan warna yang mudah dilihat dan jelas. Pesan yang dituliskan harus mudah dikenali dan mudah dimengerti. Direkomendasikan untuk menggunakan warnayang berbeda untuk tiap fasilitas.

- c.** Disamping hal tersebut diatas, juga perlu diperhitungkan kondisi lahan, lingkunganlahan sekitarnya dan utilitas.
- d.** Perencanaan Terminal direncanakan terhadap Pembangunan terminal yaitu :

1). Pembangunan Terminal baru.

Bila bandar udara yang bersangkutan belum memiliki fasilitas terminal, atau bila kondisi terminal yang sudah ada tidak memenuhi persyaratan struktur atau teknis, maka dilakukan pembangunan terminal baru.

Untuk perencanaan tata letak terminal yang seperti ini, dapat lebih bebas dalam menentukan bentuk dan besarnya terminal. Demikian juga peletakkannya dapat diatur untuk mendapatkan bentuk yang paling efektif dan efisien.

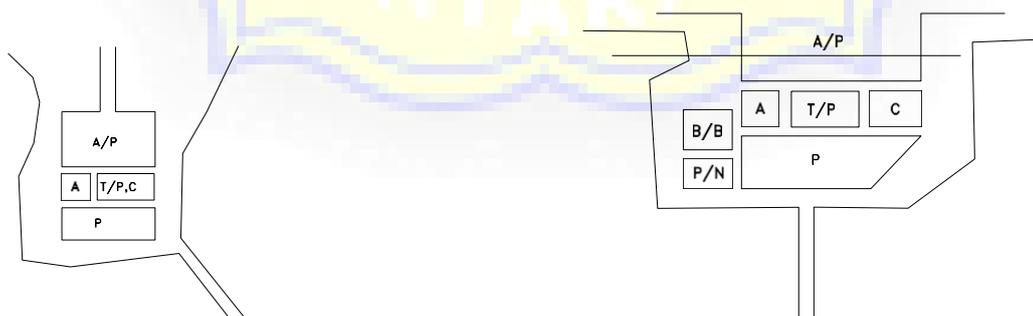
2). Perluasan / Pengembangan Terminal.

Perluasan terminal dilakukan bila terjadi peningkatan jumlah penumpang / barang, peningkatan kebutuhan akan fasilitas terminal, kondisi terminal yang sudah tidak mampu lagi mengakomodasi kegiatan yang ada dan masih memungkinkan untuk memperluas bangunan terminal yang ada.

Dalam perluasan terminal ini tata letak pada terminal terikat pada gedung terminal eksisting, sehingga penataannya tidak bebas. Secara skematik tata letak terminal dapat dijelaskan pada gb. II-1(a,b,c) dan gb. II-2 :

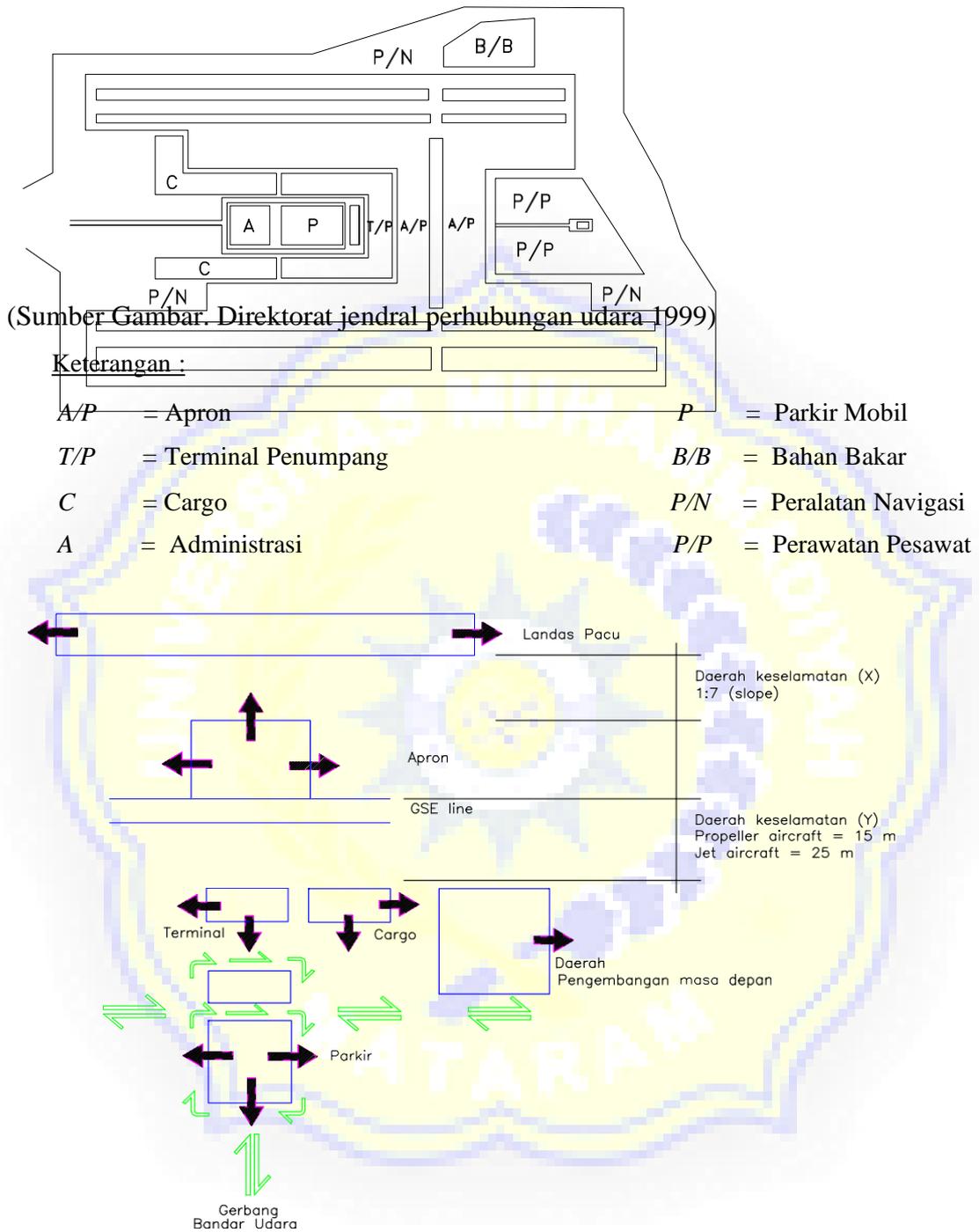
PEMBANGUNAN TERMINAL BARU

Gambar 2. 1 Bangunan Terminal kecil Gambar 2. 2 Bangunan Terminal sedang



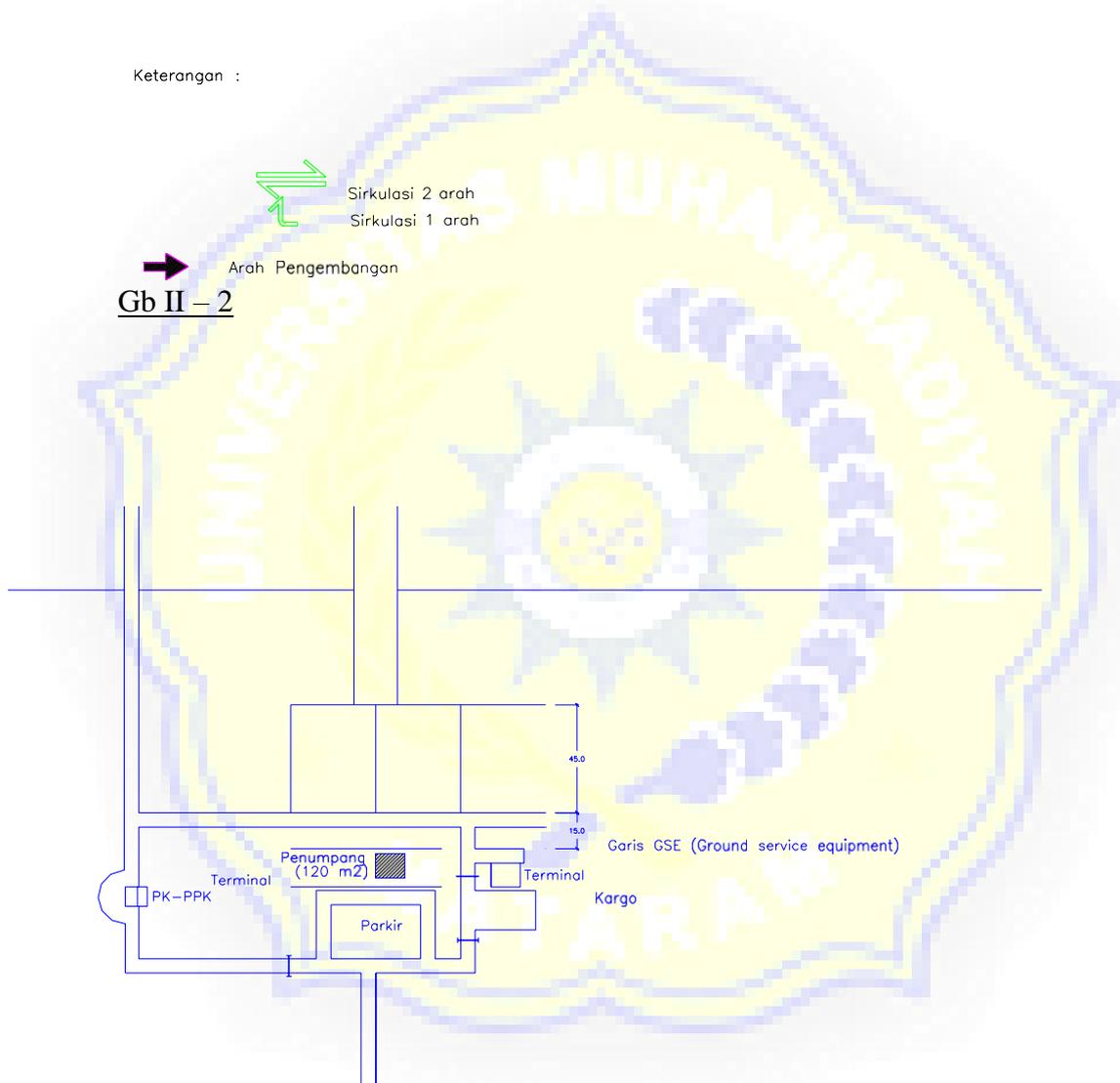
(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)

Gambar 2. 3 Bentuk Bangunan Terminal besar



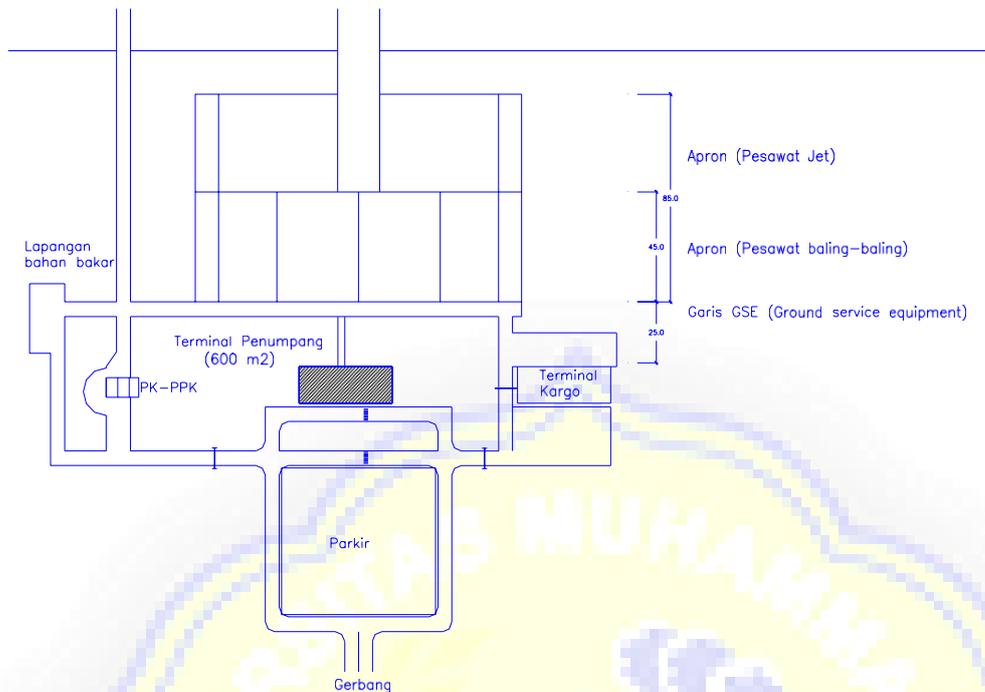
Gambar 2. 4 konsep Perluasan Terminal Penumpang
(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)

Konsep pengembangan



Gambar 2. 5 Tahap 1 (120 m²)

(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)



Gambar 2.6 Tahap 2 (240 m²)

(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)

3.3. Konsep Bentuk Bangunan Terminal Penumpang

Perencanaan bangunan terminal dibuat sesuai dengan jumlah penumpang yang harus dilayani dan sistem pelayanan yang diterapkan, sehingga dapat memperlancar pelayanan penumpang dan barang bawaannya.

Desain terminal penumpang harus mempertimbangkan sistem *runway/taxiway*, konfigurasi *apron* dan akses bandar udara. Pengembangan dan lokasi tersebut ditentukan di dalam Rencana Induk Bandar Udara.

2.3.4. Kriteria dasar dalam penentuan konsep terminal

- Orientasi yang jelas bagi pengunjung untuk dapat mencapai bangunan terminal, dengan arus sirkulasi dan penunjuk arah yang jelas dan berskala manusia.
- Jarak capai sesingkat mungkin dari halaman parkir kendaraan ke

bangunan terminal, dan dari fasilitas pemrosesan penumpang dan barang ke pesawat.

- Perbedaan tinggi lantai seminimal mungkin di bangunan terminal.
- Menghindari pertemuan silang dalam sirkulasi penumpang.
- Jarak yang sesingkat mungkin bagi transportasi penumpang dan barang (bagasi) antara bangunan terminal dengan posisi parkir pesawat.
- Fasilitas-fasilitas yang ada mudah dikombinasikan/fleksible terhadap karakteristik dari beberapa type pesawat yang dilayani.
- Sebagai antisipasi terhadap kemungkinan pengembangan, atau terhadap perubahan kebijakan/peraturan, perlu direncanakan desain bangunan yang modular.

Dalam perencanaan bentuk bangunan terminal, harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- Kondisi lahan ;
- Kapasitas penumpang ;
- Karakteristik penumpang ;
- Sistem pelayanan ;
- Persyaratan keselamatan penerbangan ;
- Kebijaksanaan dari perusahaan penerbangan ;
- Transportasi darat menuju dan dari terminal ;

Nilai ekonomis yang hendak dicapai

- Aspek lainnya yang membentuk bangunan terminal.

Secara umum sistem pelayanan tersebut mempengaruhi konsep bentuk bangunan terminal penumpang. Sistem pelayanan yang diterapkan di dalam bangunan terminal didasarkan pada sistem pelayanan terpusat maupun tersebar.

a. Terpusat

Yaitu terminal penumpang yang memberikan pelayanan penumpang dan barang bawaannya dalam satu tempat, termasuk ruang keberangkatan, ruang kedatangan dan transit. Semua perusahaan penerbangan melakukan pelayanan kepada penumpang untuk segala jurusan penerbangan, dalam *satu tempat* .

b. Tersebar

Yaitu terminal penumpang dimana pelayanan penumpang dan barang bawaannya dilakukan pada *beberapa tempat*. Pengelompokan pelayanan dapat dilakukan berdasarkan nama perusahaan penerbangan, jurusan penerbangan atau kombinasi dari keduanya.

Konsep bangunan terminal penumpang dapat dijelaskan seperti dalam tabel II - 1 dan gambar II - 3 (a - f).

3.4. Konsep Pelayanan Terminal Penumpang

System pelayanan yang diharapkan di dalam bangunan terminal didasarkan pada system pelayanan terpusat maupun terbesar. System pelayanan terpusat memberikan pelayanan penumpang dan barang bawaannya pada satu tempat, termasuk ruang keberangkatan, ruang kedatangan dan transit. Semua perusahaan penerbangan melakukan pelayanan kepada penumpang untuk segala jurusan penerbangan, dalam satu tempat.

Sedangkan system pelayanan terbesar memberikan pelayanan penumpang dan barang bawaannya pada beberapa tempat. Pengelompokan pelayanan dapat dilakukan berdasarkan nama perusahaan penerbangan, jurusan penerbangan atau kombinasi dari keduanya.

Untuk menghitung kualitas pelayanan konsumen, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$R_{XY} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Dimana :

T_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah Sampel

X_i = Jawaban Responden

Y = Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program Microsoft Excel dan program SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*).

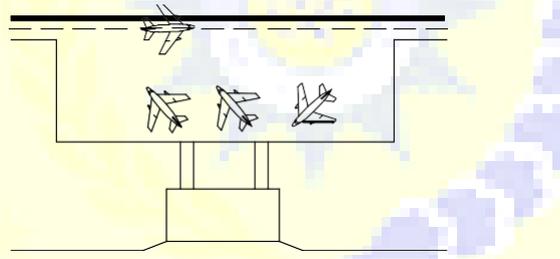
Konsep pelayanan dalam terminal penumpang dapat dijelaskan dalam Tabel 2.1 dan Gambar 2.1 sampai dengan Gambar 2.6

Tabel 2.1 Konsep Bangunan Terminal Penumpang

No	Terminal Penumpang	Penggunaan	Pengoperasian Penumpang & Bagasi	Keuntungan / Kerugian
1	Konsep Sederhana	Pesawat udara parkir di depan terminal	Memusat	- Tidak membutuhkan koridor / bangunan penghubung - Cocok diterapkan untuk bandara kecil
2	Konsep Linier	Pesawat udara parkir dalam satu garis di depan koridor / ruang terbuka penghubung dengan fungsi lain di terminal	Menyebar / Memusat	- Apron harus luas - Memudahkan orientasi penumpang - Untuk penumpang transit/transfer memerlukan jarak tempuh yang panjang
3	Konsep Pier / Finger	Pesawat parkir disamping connecting corridor yang berdekatan dengan terminal utama	Memusat	Jumlah parkir pesawat udara cenderung sedikit
4	Konsep Satelit	Pesawat udara parkir mengelilingi bangunan penghubung dengan terminal utama melalui koridor ruang terbuka di atas / di bawahnya	Memusat	Dengan luas apron minimum, jumlah pesawat udara parkir bisa banyak

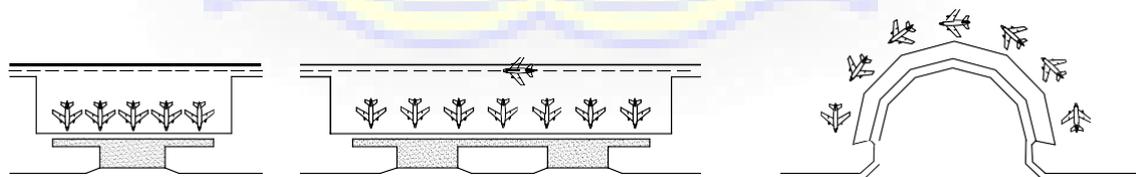
5	Konsep Transporter	Posisi pesawat udara terpisah dari terminal dan menggunakan kendaraan penghubung untuk mengangkut penumpang dari dan ke pesawat	Memusat	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak membutuhkan koridor / bangunan penghubung - Mengurangi jarak tempuh penumpang - memerlukan biaya operasional dan pemeliharaan yang lebih besar
6	Konsep hybrid	Pesawat dapat parkir di depan terminal atau terpisah dari terminal dengan menggunakan kendaraan penghubung untuk mengangkut penumpang dari dan ke pesawat udara	Memusat / menyebar	<ul style="list-style-type: none"> - Cocok diterapkan untuk bandara besar - Memerlukan biaya operasional dan pemeliharaan yang lebih besar

KONSEP TERMINAL DAN KOMBINASI / VARIASINYA



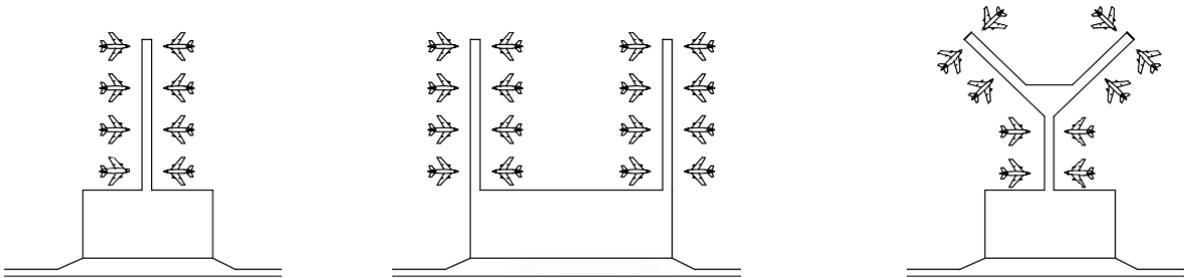
Gambar 2. 7 Konsep Sederhana

(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)



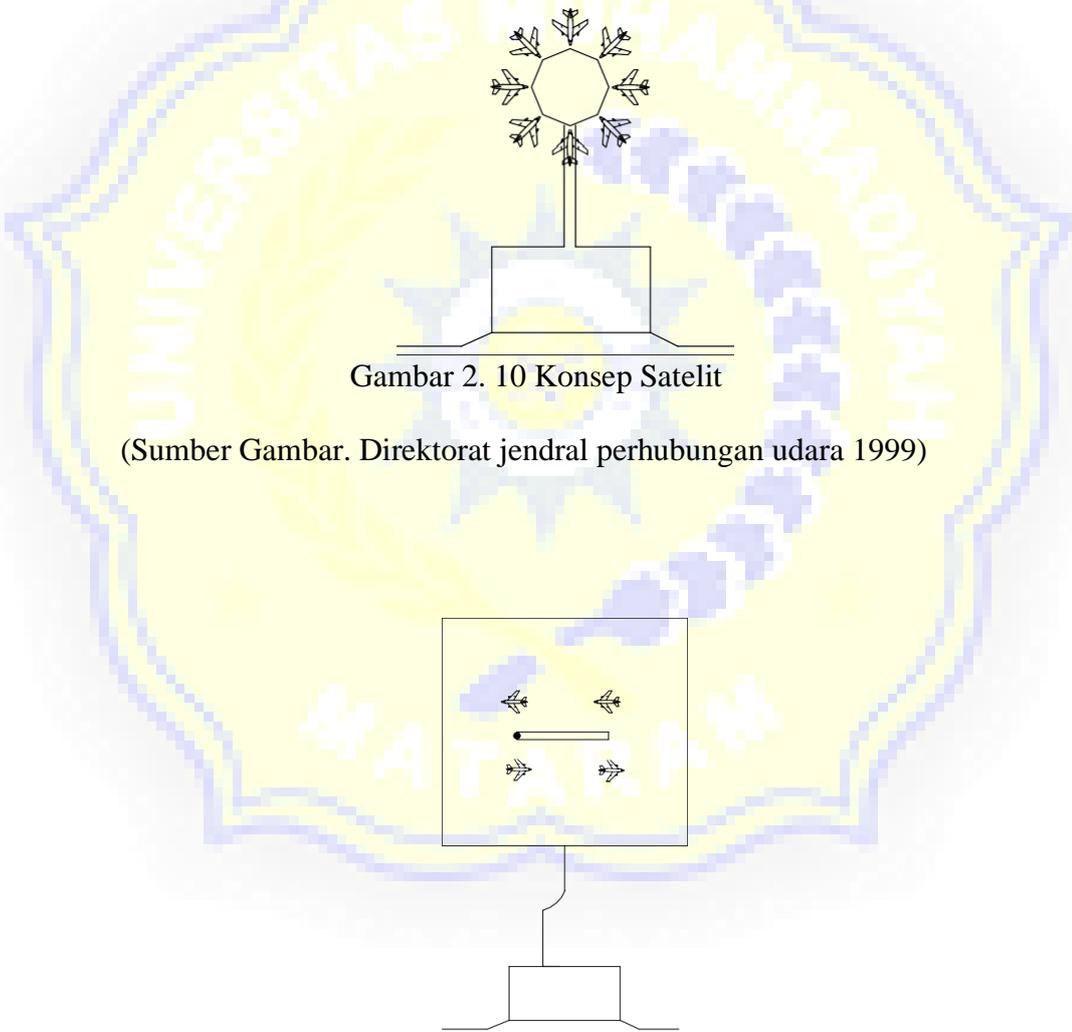
Gambar 2. 8 Konsep Linier Dan Kombinasinya

(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)



Gambar 2. 9 Konsep Pier (Finger)

(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)

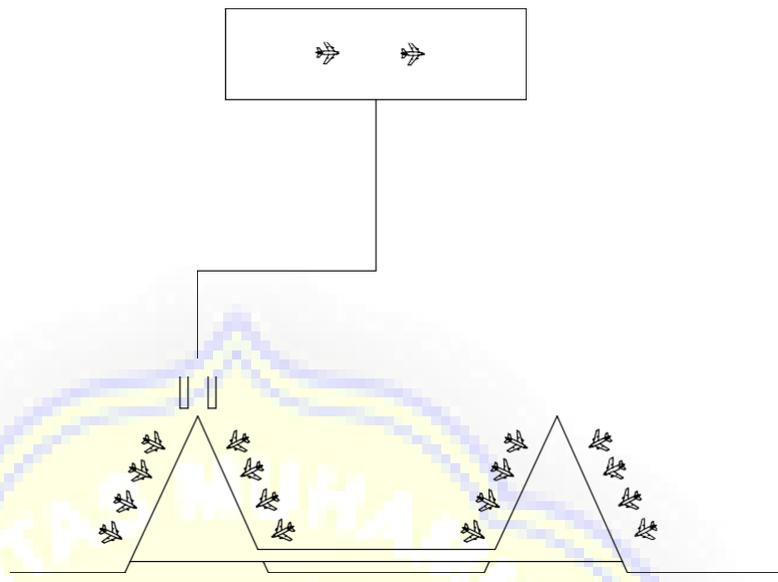


Gambar 2. 10 Konsep Satelit

(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)

Gambar 2. 11 Konsep Transporter

(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)



Gambar 2. 12 Konsep Hybrid
(Sumber Gambar. Direktorat jenderal perhubungan udara 1999)

3.5. Fasilitas Terminal Penumpang

sebagai suatu fasilitas pelayanan umum di bandara, bangunan terminal penumpang terdiri dari ruang-ruang yang menampung kegiatan yang berkaitan dengan pemrosesan penumpang dan barang bawaannya serta ruang-ruang penunjang kegiatan tersebut yang harus memenuhi persyaratan keselamatan operasional penerbangan.

Secara umum konsep penataan ruang dalam bangunan terminal adalah penataan kelompok fungsi utama terminal dengan jalur lalu lintas orang dan barang. Setiap orang mempunyai kebutuhan untuk melakukan suatu aktivitas kerja dengan orang lain sehingga terjadi hubungan/relasi dan interaksi dari masing-masing pihak yang mengakibatkan terjadinya sirkulasi/lalu lintas. Dalam suatu perancangan, pertemuan yang terjadi dari lalu lintas orang maupun barang direncanakan seminimal mungkin.

Suatu surat keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/347/XII,1999 tentang Standar Rancang Bangunan dan/atau rekayasa fasilitas dan peralatan Bandar Udara beberapa fasilitas utama

yang terhadap di dalam bangunan terminal penumpang antara lain:

1. Sistem pelayanan pelaporan (*Chek In*)

Perusahaan angkutan udara memproses penumpang dan barang bawaan yang telah di periksa pada fasilitas pelayanan pelapor/*chek-in* yang terdiri atas meja *chek-in* yang dilengkapi dengan ban berjalan untuk pengiriman bagasi.

Fasilitas pelaporan tersebut dapat berupa tipe "*frontal*" ataupun tipe "pulau" (*island type*). Diantara kedua tipe ini, terhadap beberapa variasi dari kedua tipe tersebut.

a. Tipe "*frontal*" digunakan pada daerah yang luas dengan bentuk linear yang memungkinkan penumpang langsung meninggalkan meja lapor setelah diproses

b. Tipe "pulau" (*island*) sangat cocok digunakan pada sistem pelayanan pelaporan penumpang yang bersifat terpusat. Setiap "pulau" yang mempunyai posisi sejajar dengan arus penumpang yang melewati *public hall*, dapat terdiri atas 12 hingga 18 meja lapor terpisah. Jumlah ini dapat digandakan apabila ban belajar untuk bagasi di pasang sejajar dibelakang meja lapor secara bertahapan. Jarak normal yang di rekomendasikan antara "pulau" yang berdekatan adalah 20 hingga 30 meter.

Jarak yang dibutuhkan oleh penumpang berjalan dengan membawa bagasinya menuju meja lapor terdekat harus dijaga dan dirancang sedekat mungkin. Keterangan bagasi dan tempat penyimpanan lain sebaiknya di sediakan untuk penumpang, dan papan informasi kedatangan harus tersedia di dalam daerah lapor diri.

2. Ruang Tunggu Keberangkatan

Ruang tunggu keberangkatan berfungsi sebagai tempat berkumpulnya para penumpang untuk menunggu saat memasuki pesawat. Pada umumnya besaran ruang tunggu ini diperkirakan dapat

menampung sejumlah penumpang selama 15 s/d 30 menit sebelum saat keberangkatan, yaitu waktu dimulainya waktu “*Boarding*” .

Ruang tunggu ini dilengkapi dengan kursi tunggu, walaupun dapat di asumsikan bahwa tidak semua penumpang akan duduk. Untuk terminal penumpang dengan ukuran kecil yang tidak memiliki fasilitas transit atau tidak dilengkapi dengan area komersial, dapat diasumsikan bahwa $\frac{2}{3}$ jumlah penumpang akan duduk diruang tunggu dan $\frac{1}{3}$ jumlah penumpang akan berdiri.

Sedangkan untuk terminal penumpang yang memiliki fasilitas transit dan area komersial, maka di asumsikan bahwa $\frac{1}{3}$ jumlah penumpang akan duduk serta $\frac{2}{3}$ penumpang lainnya berdiri atau berjalan-jalan memanfaatkan area komersial. Pada bandara tertentu dimana pengaturan operasional dan keamanannya sudah baik, maka ruang tunggu keberangkatan di dalam bangunan terminalnya, juga berfungsi sebagai jalur keluar untuk penumpang datang. Sehingga besar ruang yang dibutuhkan selain dapat dapat menampung penumpang yang akan berangkat berikut sirkulasinya, juga ditambah dengan jalur keluar penumpang datang untuk menuju tempat pengambilan bagasi atau “*baggage claim area*”.

3. Ruang Kedatang dan Pengambilan Bagasi

Penanganan bagasi merupakan elemen menentukan dari pemrosesan penumpang dan kelancaran operasi penyelenggaraan angkutan udara di Bandar Udara. Sistem penanganan bagasi ini harus dapat memproses sejumlah besar bagasi dalam waktu singkat dengan keakuratan yang dapat diadakan. Untuk mengatasipasi type pesawat dengan kapasitas yang lebih besar pada masa mendatang, otomatis sasi penanganan bagasi menjadi salah satu sistem penting di dalam bangunan terminal.

4. Fasilitas Penerbangan Internasional

Bandar Udara dengan penerbangan internasional dilengkapi dengan fasilitas pemeriksaan khusus, yaitu imigrasi, bea cukai dan karantina, baik karantina tumbuhan, hewan ataupun karantina kesehatan.

5. Fasilitas-Fasilitas Lain

Selain ruang-ruang utama diatas, bangunan terminal juga dilengkapi dengan ruang-ruang yang dapat menampung kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional dan pelayanan penumpang di bandar udara tersebut yaitu:

a. Kegiatan maskapai penerbangan/Air Lines

Kantor penunjang maskapai penerbangan/airlines untuk pemrosesan penumpang sebaiknya diletakkan dekat dengan daerah lapor diri/chek in. besarnya dari ruang yang diperlukan oleh kantor tersebut bervariasi bergantung pada jumlah arus penumpang atau jenis pelayanan yang diberikan. Perusahaan penerbangan tersebut juga memerlukan kantor untuk fungsi administrasi dan kantor tambahan yang dapat diletakkan didaerah lain di sekitar terminal yang mempunyai akses yang baik kearah bangunan terminal. Kantor perusahaan penerbangan tersebut juga diperlukan pada daerah sisi udara, dekat dengan daerah operasi pesawat.

b. Fasilitas peralatan terminal Bersama atau (*CUTE=Common Use Terminal Equipment*)

Common Use Terminal Equipment (CUTE) adalah istilah dasar yang digunakan oleh industry airline untuk fasilitas yang dapat digunakan/di akses secara individual melalui computer yang dimilikinya. *CUTE* ini bertugas untuk menampung semua perintah dari *EDP* penyelenggara angkutan udara dengan menggunakan perintah yang sama, dan akan mendapatkan hasil yang sama pula pada peralatan terminal yang mereka miliki.

c. Sistem informasi

Sistem papan informasi yang mudah dimengerti dapat

memperlancar arus penumpang dan lalu lintas di bandar udara. Kegunaan utama sistem petunjuk informasi bandar udara ini adalah untuk mempermudah pergerakan pada daerah umum melalui jalan atau koridor dengan menggunakan sistem yang mudah dimengerti yang mengandung petunjuk, informasi, peraturan, dan pesan identifikasi.

d. Fasilitas untuk penumpang

Para penumpang cenderung ingin menikmati fasilitas belanja dimana mereka dapat melihat-lihat dan berbelanja apabila mempunyai cukup waktu sebelum naik pesawat (*Boarding*). Pada beberapa bandar udara besar, kurang lebih 10-20% dari area terminal diperuntukkan bagi ruang konsesi ini. Memperhatikan kecenderungan penumpang untuk membelanjakan sebagian uangnya untuk berbelanja di bandar udara, ruang konsesi ini dapat memberikan sumbangan kurang lebih 30%-50% dari pendapatan total bandar udara. Jenis fasilitas ini diantaranya:

- Restoran
- Bank dan *money changer*
- *Nursery*

e. Fasilitas penunjang

Fasilitas-fasilitas ini biasanya ada di bangunan-bangunan umum, seperti:

- Ruang komunikasi
- Ruang untuk instansi-instansi terkait, misal: imigrasi, beacukai, kesehatan dan lain-lain.
- Ruang rapat, ruang pertemuan

f. Fasilitas khusus bagi penyandang cacat

Fasilitas ini disediakan bagi para penumpang penyandang cacat fisik, orang sakit dan orang lanjut usia yang berupa

penyediaan aksesibilitas dan prasarana terminal, seperti:

- Lift untuk orang lumpuh dengan kursi roda, atau dapat juga digunakan Bersama dengan penumpang lain.
- Ramp untuk jalur kusri roda dengan kemiringan maksimal (1:14).
- Toilet untuk peyandang cacat dengan desain yang khusus, seperti: lebar pintu, ketinggian handle pintu, ketinggian laftory, railing di dinding.
- Kursi tunggu di ruang *chek-in* dan *bagage claim* untuk tempaan menunggu bagi orang lanjut usia dan ibu yang sedang hamil tua.
- Telepon umum dengan ketinggian yang sesuai untuk penyandang cacat/pengguna kursi roda.
- Parkir khusus untuk penyandang cacat yang diletakkan dekat dengan pintu masuk terminal, jauh dari jalur utama lalulintas dan diberi tanda yang cukup jelas. Tempat parkir ini memungkinkan pengguna kursi roda atau tongkat penopang (*crutch*) untuk dapat keluar/masuk kendaraan mencapai ketinggian lantai bangunan.
- *Chek-in counter* dengan ketinggian yang rendah atau meja khusus agar pengguna kursi roda atau penumpang sakit dan orang lanjut usia dapat duduk sewaktu dilayani.
- Proses pemeriksaan security bagi pengguna kursi roda, dengan menggunakan *hand-check facility*.

Tabel 4.12 Klasifikasi Nilai Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan

Skala Nilai	Klasifikasi
90 -100	A Istimewa
75 - 89	B Baik Sekali
60 -74	C Baik
40 - 59	D Cukup
20 - 39	E Kurang

3.6. Sirkulasi Penumpang

Secara garis besar / umum sirkulasi penumpang dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

- Penumpang berangkat.
- Penumpang datang / transit

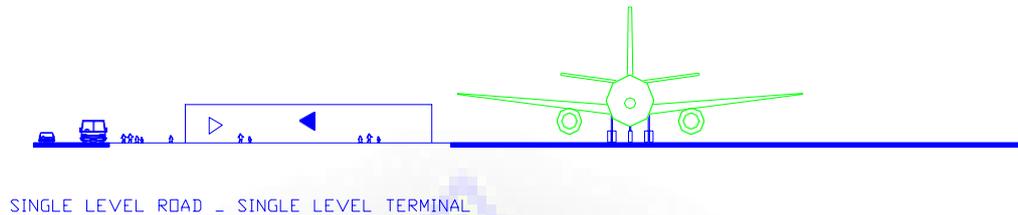
Secara garis besar / umum sirkulasi penumpang dibagi menjadi 2 (dua) Kedua kegiatan tersebut terpisah satu sama lain namun tetap berada dalam satu bangunan baik penerbangan Domestik maupun Internasional. Apabila kegiatan penerbangan Domestik dan Internasional tidak dilayani dalam satu bangunan maka masing - masing kegiatan tersebut terpisah satu dengan yang lain. Secara umum sirkulasi penumpang dapat dijelaskan pada gambar 2.6 dan distribusi vertikal aktivitas di bangunan terminal dapat dilihat pada gambar 2.6 :



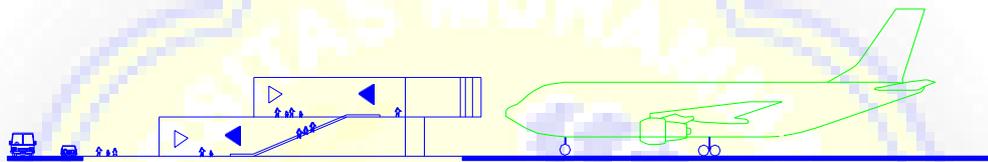
Gambar 2.13 Sirkulasi Penumpang.

(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)

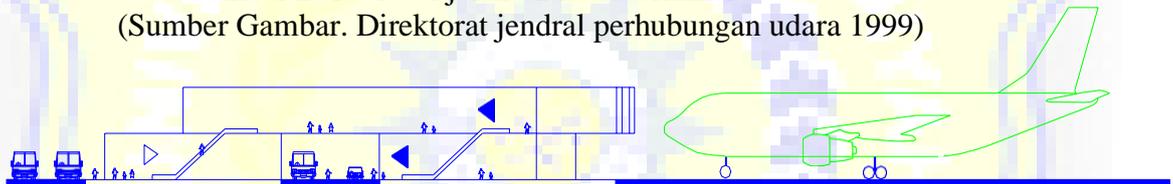
3.7. Distribusi Vertikal Aktivitas Di Bangunan Terminal



Gambar 2. 14 level Jalan / 1 level terminal
(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)



Gambar 2. 15 level jalan / 2 level terminal
(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)



Gambar 2. 16 level jalan (2 jalur) / 2 level terminal
(Sumber Gambar. Direktorat jendral perhubungan udara 1999)

Keterangan :



: Keberangkatan penumpang

: Kedatangan penumpang

Dengan memperhatikan sifat ruangan, prosedur pelayanan penumpang dan posisi tempat pemeriksaan keselamatan penerbangan, secara grafis dapat digambarkan tata aliran penumpang dan barang seperti terlihat dalam gambar III.3. dan III.4.

3.8. Standar pelayanan penumpang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.178 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan Penggunaan Jasa Bandar Udara

Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara mengatur acuan dalam pemberian pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara.

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud meliputi :

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, yaitu :
 - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
 - b. Pelayanan check-in
 - c. Pelayanan bea cukai
 - d. Ruang tunggu keberangkatan
 - e. Pelayanan bagasi
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang, yaitu :
 - a. Pengkondisian Suhu
 - b. Pengkondisian Cahaya
 - c. Kemudahan Pengangkutan Bagasi
 - d. Kebersihan
 - e. Pelayanan Informasi
 - f. Toilet
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah, yaitu:
 - a. Musholah
 - b. Nursery
 - c. Restoran
 - d. Ruang Merokok
 - e. Internet/Wi-Fi
 - f. Fasilitas Pembelian Tiket

4. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk

Teori tentang uji reliabilitas dalam SPSS merujuk pada metode dan konsep yang digunakan untuk mengukur keandalan atau konsistensi dalam pengukuran variabel-variabel tertentu dalam suatu penelitian menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Reliabilitas adalah tingkat kestabilan atau konsistensi hasil pengukuran, di mana pengukuran yang dapat diandalkan akan memberikan hasil yang serupa jika diulang dengan metode yang sama.

Ada beberapa metode yang umum digunakan dalam SPSS untuk menguji reliabilitas, di antaranya adalah:

1. *Alpha Cronbach*: Ini adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam SPSS. Alpha Cronbach menghitung koefisien alpha, yang merupakan ukuran kekonsistenan internal variabel-variabel dalam satu instrumen atau kuesioner. Nilai alpha yang lebih tinggi menunjukkan reliabilitas yang lebih baik.
2. *Test-Retest*: Metode ini melibatkan pengukuran yang dilakukan dua kali pada waktu yang berbeda terhadap subjek yang sama. Hasilnya kemudian diuji menggunakan korelasi antara dua pengukuran tersebut. Korelasi yang tinggi menunjukkan reliabilitas yang baik.
3. *Inter-Rater Reliability*: Metode ini digunakan untuk mengukur reliabilitas antar-penilai atau antar-pengamat. Ini sering digunakan dalam penelitian yang melibatkan penilaian atau observasi oleh beberapa pengamat yang berbeda. Korelasi antara penilaian atau pengamatan yang dilakukan oleh pengamat-pengamat tersebut dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas.
4. *Split-Half Reliability*: Metode ini melibatkan membagi instrumen pengukuran menjadi dua set yang setara, misalnya set pertama dan set kedua. Pengukuran di kedua set ini kemudian diuji menggunakan korelasi. Korelasi yang tinggi menunjukkan reliabilitas yang baik.

5. Kappa Statistik: Metode ini digunakan untuk mengukur reliabilitas pada data nominal atau kategori. Kappa Statistik menghitung tingkat kesepakatan antara dua penilaian atau pengamatan independen. Nilai Kappa yang mendekati 1 menunjukkan reliabilitas yang baik.

Penggunaan metode-metode ini dalam SPSS membantu peneliti dalam mengevaluasi dan memastikan keandalan data pengukuran yang mereka gunakan dalam penelitian mereka.

3.9. Hasil Analisis dengan Metode *importance performance Analisis (IPA)*

Tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat dari rata-rata nilai kinerja (X) yang dilaksanakan oleh pihak Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Untuk keperluan tersebut dilakukan pengaktegorian sebagai berikut:

- 4,21 – 5,00 = sangat puas
- 3,41 – 4,20 = Puas
- 2,61 – 3,40 = Cukup Puas
- 1,81- 2,60 = Kurang Puas
- 1,00 – 1,80 = Tidak Puas

Interval skor persen (I) rumus $Interval = 100 / \text{jumlah skor (likert)}$ maka $(I) = 100/5 = 20$ (ini adalah interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%). Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan interval

- 0% - 19,99% = sangat tidak sesuai
- 20% - 39,99% = tidak sesuai
- 40% - 59,99% = cukup sesuai
- 60% - 79,99% = sesuai
- 80% - 100% = sangat sesuai

Untuk menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan dan tingkat

kepentingan pengguna jasa pelayanan dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingan pengguna jasa pada setiap butir pernyataan. Selanjutnya ditentukan juga kesenjangan (GAP) yang terjadi antara nilai yang diberikan oleh suatu jasa melalui Aspeknya dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang perlu diukur guna melakukan evaluasi kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan.

3.10. Diagram Cartesius Metode *importance performance Analisis (IPA)* dengan Bantuan Aplikasi Microsoft Excel 2010

1. Kuadran I Prioritas tinggi

Menunjukkan unsur jasa yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan harapan konsumen sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas.

2. Kuadran II baik

Menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah di laksanakan dengan baik dan wajib di pertahankan dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kuadran III Prioritas Rendah

Menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, sehingga perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran IV Prioritas berlebihan

Menunjukkan unsur jasa sangat tidak penting, akan tetapi perusahaan melaksanakan secara berlebihan. Dianggap sangat tidak penting tapi sangat memuaskan.

3.11. haril uji validitas

Validitas berasal dari kata validity yang berarti keabsahan atau kebenaran. Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur mampu melakukan fungsi ukurnya. Menurut Sugiyono (2005) Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Selain validitas, alat ukur yang baik juga harus reliabel.

Reliabilitas diterjemahkan dari kata reliability yang berarti hal yang dapat dipercaya (tahan uji). Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmodjo 2005)

Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Kendra 2012). Sebuah tes dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi jika tes tersebut memberikan data dengan hasil yang ajeg (tetap) walaupun diberikan pada waktu yang berbeda kepada responden yang sama. Oleh karena itu, alat ukur yang baik adalah alat ukur yang valid dan reliabel. Hubungan antara validitas dengan reliabilitas dapat digambarkan sebagaimana tembakan yang selalu tepat mengenai sasaran yang diinginkan. Sebuah alat ukur yang valid selalu reliabel. Akan tetapi alat ukur yang reliabel belum tentu valid. Validitas dan reliabilitas setiap alat ukur sangat penting dalam menentukan akurat atau tidak alat tersebut, begitu juga alat Alat ukur SG Posture Evaluation yang akan diuji tingkat validitas (keabsahan atau kebenaran) dan validitas (ketepatan alat ukur).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1. Umum

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data kuantitatif berbentuk angka-angka. Data sekunder digunakan untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang di peroleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

1.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan aspek penting yang menentukan bagaimana hasil pelaksanaan penelitian tersebut. Adapun penelitian ini di laksanakan diterminal penumpang bandar udara Sultan M Salahuddin Bima selama 3 mingguterhitung mulai dari tanggal 17 Mei 2023 hingga 5 Juni 2023



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian .
(Sumber Google earth, 2023)



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.
(Sumber : Autocad, 2023)

1.3. Sumber Data

Sumber data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui pengamatan dan pengukuran langsung di lapangan maupun hasil kuesioner terhadap objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini dapat melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT Merpati Angkasa Abadi. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Data jumlah pergerakan penumpang harian
- b. Denah bangunan terminal penumpang

1.4. Tehnik Pengukuran Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung suatu objek lapangan. Kegiatan observasi meliputi melakukan pengamatan dan pencatatan kondisi-kondisi fasilitas dan performa pelayanan yang berlangsung di terminal penumpang yang menjadi focus penelitian ini.

2. Metode Kuisisioner

Sugiono (2003) mengatakan kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responder untuk dijawabnya. Kuesioner menanyakan secara langsung tingkat kepuasan pelayanan (*Directly Reported Satisfaction*) atas berbagai produk dan layanan bandar udara meliputi aspek fasilitas, pelayanan, dan petugas dengan skala pemeringkatan (*Rating Scale*) dari (1) sangat tidak puas, (2) puas, (3) cukup/netral, (4) puas, dan (5) sangat puas. Kuesioner dilengkapi beberapa pertanyaan tentang data profil pelayan dan beberapa pelayanan pendukung. Selain itu juga ditanyakan variable yang penting menurut penumpang.

1.5. Pupulasi Dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjasi perhatian. Sedangkan sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Untuk mempelajari sebuah populasi diperlukan sampel dari populasi yang bersangkutan. Sangat penting untuk mendapatkan sampel yang dimaksud agar benar-benar mampu mempresentasikan kondisi

seluruh populasi, Proses keberangkatan di bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Untuk mendapatkan sampel yang terdistribusi merata oleh ruangan keberangkatan yang berbeda, digunakan tehnik sampling Acak Stratifikasi Proporsional (*Proporsional Stratified Random Sampling*) dengan membagi strata sampel, strata sampel dalam penelitian ini dibagi secara proposional berdasarkan ruang keberangkatan penumpang berangkat, yaitu lantai 1.

Jumlah sampel minimum ditentukan berdasarkan formula Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots(31)$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error* atau kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel, dalam penelitian ini diambil 0,1 atau 10%

Jumlah populasi diambil dari jumlah rata – rata penumpang berangkat harian berusia dewasa di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima pada bulan Mei 2023 sehingga didapat jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{3.600}{1+3.600 \times 0,1^2} = 97,98 \approx 100 \text{ Sampel}$$

1.6. Variabel Penelitian

Aspek dan variabel kualitas pelayanan pengguna jasa bandar udara yang Diukur dalam penelitian ini diturunkan dari 5 dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeitham, Betner (2000), yaitu

1. Dimensi fisik (Tangible), meliputi fasilitas fisik (sarana dan prasarana), peralatan, sumber daya manusia dan sarana komunikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan,
2. Dimensi keandalan (Reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan,
3. Dimensi keterlibata (Responsiveness), yaitu kemaun para staf untuk membantu para pengguna jasa dan memberikan pelayanan dengan tanggap,
4. Dimensi keterjaminan (Assurance), mencakup pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada pelayanan,
5. Dimensi empati (Empathy), meliputi kemampuan untuk bekomunikas,memberi perhatian, dan memahami kebutuhan para pengguna jasa .

Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan di susu aspek, variabel dan pertanyaan penelitian untuk penumpang sebagaimana di cantumkan dalam table 3.2

Tabel 3.2 Variabel penelitian

No		Variabel / pertanyaan
1	Askses / Pelayanan Informasi Bandara	Petunjuk untuk menemukan arah / tempat di bandara Fasilitas parkir Pelayanan costumer service Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara

2	Pemeriksaan Keamanan	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit) kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik) kesopanan dan kecekatan petugas check-in
3	Fasilitas Berbelanja, Restoran Dan Kafe	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe Informasi harga produk, makanan dan minuman Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe
4	Fasilitas Terminal Dan Kenyamanan / Lingkungan Bandara	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C) Kebersihan musholla / Internet service / free wifi Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara

1.7. Uji Validasi dan Relabilitas Instrumen

3.7.1. Uji Validasi

Uji Validasi berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau di ganti karena di anggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat di lakukan

secara manual atau dukungan computer, misalnya melalui bantuan paket computer SPSS (Umar. Husein, 2013:386).

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur vavariabel yang di ukur.

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriterial statistic sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung $>$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus yang akan digunakan dalam uji validitas Data adalah sebagai berikut:

$$R_{XY} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Dimana :

T_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah Sampel

X_i = Jawaban Responden

Y = Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program Microsoft Excel dan program SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*).

Instrument dikatan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang teliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sampai sejauh mana data yang

dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dalam survey, uji validitas dilakukan dengan mengkomunikasi skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah pearson product moment, dimana instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya ($r < r_{table}$). Cara yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Input data asli dari kuesioner anda kedalam worksheet, SPSS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
2. Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.
3. Pilih *Analyze-Correlate-Bivariate*
4. Setelah itu akan muncul kotak dialog *bivariate correlation*, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada *correlation coefficient* pilih *pearson*, kemudian *test of significant* pilih *2-tailed-OK*.
5. Setelah itu akan muncul output.

1.8. Uji Realiabilitas

Azwar (2011) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya kepercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang di ukur tidak berubah. Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas Instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, silakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode alphaCronbach untuk menentukan apakah setiap instrument reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistic *Cronbach alpha* > 0,60 merupakan indicator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data adalah sebagai berikut:

$$r_{II} = \frac{2rb}{1+rb} \dots\dots\dots (3.3)$$

Dimana :

r_{II} = nilai reliabilitas

rb = nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah di atas 0,7 (cukup baik), diatas 0,8 (baik).

1.9. Metode Analisa Data

Metode *importance performance Analisis* (IPA) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa (user) terhadap atribut-atribut pelayanan guna meningkatkan suatu kualitas jasa. Metode tersebut dilakukan dengan menentukan nilai tingkat kesesuaian dari penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan kedalam grafik yang searah dengan sumbu X dan Y yang disebut diagram kartesius.

$$TKi = \frac{xi}{Yi} \times 100 \% \dots\dots\dots (3.4)$$

$$Xi = \frac{\sum x}{N} \dots\dots\dots (3.5)$$

$$Yi = \frac{\sum y}{N} \dots\dots\dots (3.6)$$

Dimana :

TK = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kepuasan)

Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

\sum = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kepuasan)

\sum = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Hasil penilain dapat memberikan informasi tentang atribut-atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk/jasa dengan melakukan prioritas perbaikan. Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadrat yang ada pada gambar berikut.

I Prioritas Tinggi	II Baik
III Prioritas Rendah	IV Berlebihan

Kepuasan

Gambar 3.2 Diagram Kaetesius

Keterangan :

1. Kuadran I Prioritas tinggi

Menunjukkan unsur jasa yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan harapan konsumen sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas.

2. Kuadran II baik

Menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah di laksanakan dengan baik dan wajib di pertahankan dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kuadran III Prioritas Rendah

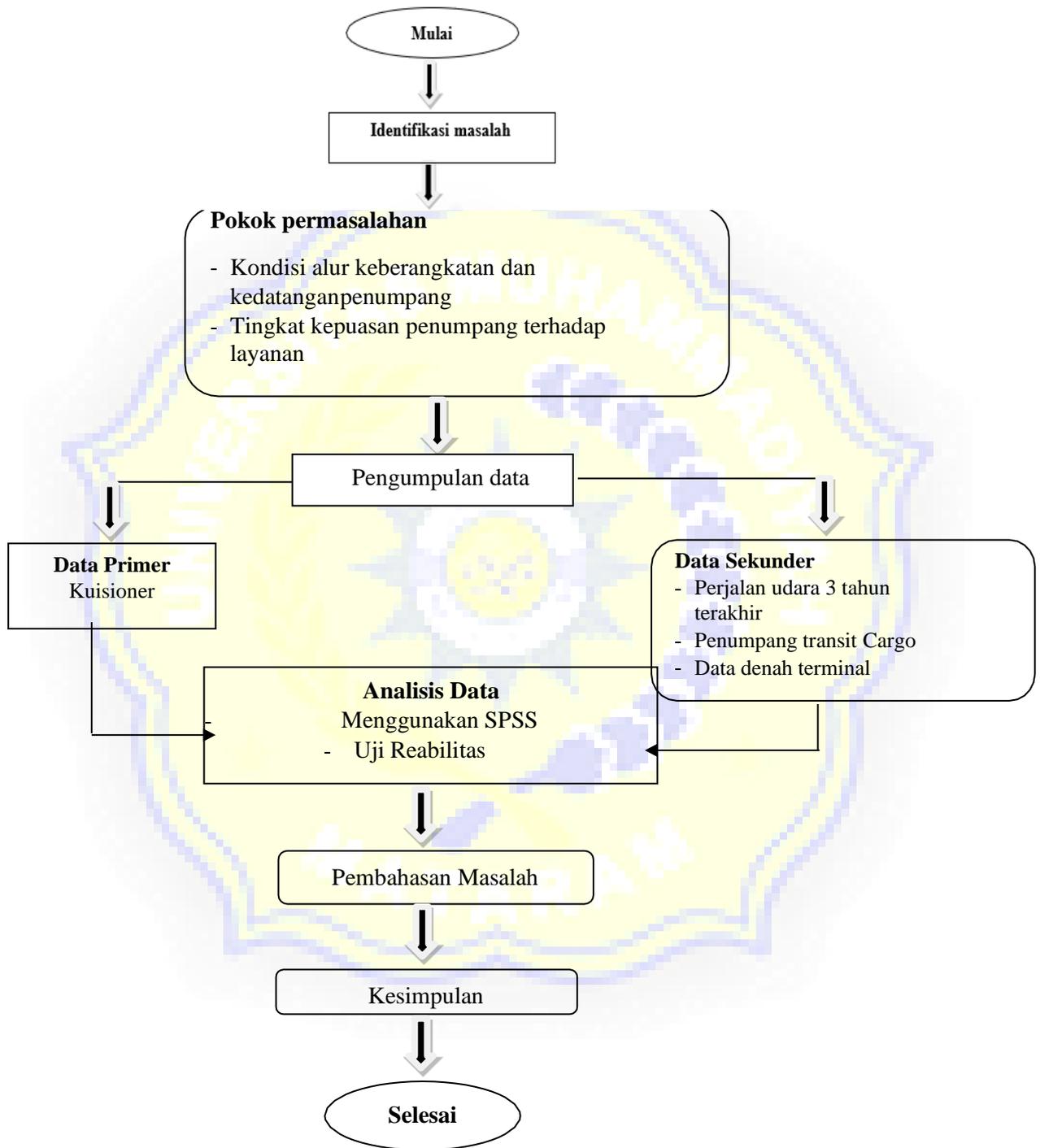
Menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, sehingga perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran IV Prioritas berlebihan

Menunjukkan unsur jasa sangat tidak penting, akan tetapi perusahaan melaksanakan secara berlebihan. Dianggap sangat tidak penting tapi sangat memuaskan.

1.10. Tahap penelitian

diagram alir terhadap dapat dilihat pada gambar 3.3 di bawah ini



Gambar 3. 3 Diagram Alir Tahap Penelitian