

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI  
BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN**



**SELVIANA WINDYASTARI  
NPM: 13.11.0027**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
SURABAYA  
2018**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Selviana Windyastari

NPM : 13110027

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat  
Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Tugas akhir ini bukan merupakan bentuk plagiat, pemuaian karya orang lain, pengambilan hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, sengaja atau tidak, ataupun segala kemungkinan lain yang ada pada hakikatnya bukan merupakan tugas akhir saya asli dan otentik.

Bila dikemudian hari terdapat bukti kuat atas dugaan atau fakta adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan yang saya buat, maka saya bersedia diproses oleh tim fakultas/program studi yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik ini.

Surabaya, Agustus 2018

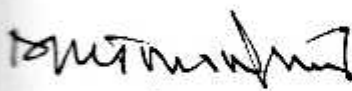
Mengetahui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Saya yang

Menyatakan



Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM  
NIP : 19601210199103100

Dr. Ir. Hj. Titien S Rini, MI  
NIP/NIK : 92147-ET

Selviana Windyastari  
13110027

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan  
Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara  
Syamsudin Noor Banjarmasin

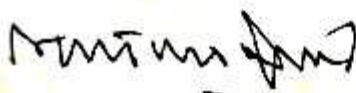
Nama : Selviana Windyastari  
NPM : 13.11.0027  
Program Studi : Teknik Sipil

Tanggal Pengesahan : .....

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing I



**Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM**

NIP/NIK : 196012101991031002


**Dr. Ir. Hj. Titien Setiyo Rini, MT**

NIP/NIK : 92147 - ET

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi



**Johan Paing H. W., ST., MT**

NIP/NIK : 196903103005011002



**Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM**

NIP/NIK : 196012101991031002



**LEMBAR PEGESAHAN REVISI**

**Judul : Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat  
Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin**

**Nama : Selvia Windyastari**

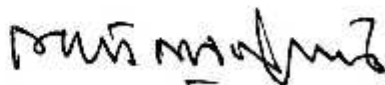
**NPM : 13110027**

**Tanggal Pengesahan : .....**

**Disetujui oleh,**

**Dosen Pembimbing I**

**1) Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM  
NIP : 19601210199103100**



**Dosen Pembimbing II**

**1) Dr. Ir. Hj. Titien S Rini, MT  
NIP/NIK : 92147-ET**




**Dosen Penguji**

**1) Ir Siswovo, MT  
NIP : 92177-ET**



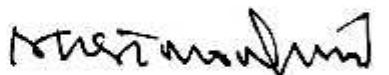
**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Teknik**



**Johan Paing H.W. ST, MT  
NIP : 196903102005011002**

**Ketua Program Teknik Sipil**



**Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM  
NIP : 19601210199103100**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut konsumen dengan tingkat kinerja yang telah diberikan pengelola bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan bandara Syamsudin Noor Banjarmasin dan memberikan rekomendasi perbaikan alternatif. Metode yang digunakan adalah metode IPA dan CSI yang diolah dengan software Microsoft Excel for windows. Kuesioner yang disebar berjumlah 366 responden. Hasil pengolahan data dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil dari metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 59,8%. Nilai tersebut berada pada rentang 51% – 65.99%, dengan demikian secara keseluruhan konsumen merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan di bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

**Kata Kunci** : CSI (*Customer Satisfaction Index*), IPA (*Importance Performance Analysis*), Kepuasan Konsumen, Kualitas pelayanan.

## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the suitability between the level of importance of service attributes according to the consumer with the level of performance that has been given airport manager Syamsudin Noor Banjarmasin, so it will know the level of customer satisfaction on the service quality of Syamsudin Noor Banjarmasin airport and provide alternative improvement recommendations. The method used is the method of IPA and CSI are processed with software Microsoft Excel for windows. The questionnaire distributed amounted to 366 respondents. Data processing results with the method of IPA (Importance Performance Analysis). Results from the method of CSI (Customer Satisfaction Index) shows the level of customer satisfaction of 59.8%. The value is in the range 51% - 65.99%, thus overall consumers feel quite satisfied with the performance of service at the airport Syamsudin Noor Banjarmasin.

**Keywords** : CSI (Customer Satisfaction Index), IPA (Importance Performance Analysis), Consumer Satisfaction, Quality of Service

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunnya, proposal tugas akhir ini memperoleh kritik, masukan dan saran serta dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Bapak Johan Paing H,W, ST, MT. sebagai Dekan Fakultas Teknik serta dosen wali yang telah mengarahkan serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini;
- 2) Bapak Ir. Miftahul Huda, MT. sebagai Ketua Progam Studi Teknik Sipil serta dosen pembimbing I yang telah mengarahkan serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
- 3) Dr.Ir.Hj.Titien S Rini,MT. sebagai dosen pembimbing II yang telah mengarahkan serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan proposal akhir ini;
- 4) Bapak Ir. Siswoyo, MT. sebagai dosen penguji yang berkenan masukan-masukan atas tugas akhir ini sehingga menjadi lebih baik.
- 5) Para dosen Program Studi Teknik Sipil beserta para staff yang telah memberikan semangat dan bantuan, serta wawasan kepada penulis;
- 6) Seluruh responden dan tim pendukung survey yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah mebantu memberikan

informasi, data, bantuan serta dukungan untuk penyelesaian penelitian ini;

- 7) Teman – teman seangkatan yang mewarnai perjalanan perkuliahan ataupun kegiatan sehari-hari yang sangat berkesan.
- 8) Kedua orang tua serta adik yang selalu memberikan semangat dan do'a demi kelancaran penyusunan penelitian ini;
- 9) Para sahabat yang bisa memberikan masukan serta pengalamannya dalam penulisan tugas akhir.

Akhir kata, penulis berharap agar tugas akhir ini memberikan manfaat bagi semua pihak terutama PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai pihak penyelenggara jasa untuk penerbangan yang mungkin bisa menambahkan pelayanan kepada para penumpang.

Agustus 2018

Penulis

Selviana Windyastari  
13.11.0027



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
<b>Gambar 2.1</b> Manfaat Kepuasan Konsumen.....	11
<b>Gambar 2.2</b> Kuadran Penelitian.....	17
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Alir.....	23
<b>Gambar 3.2</b> Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	33
<b>Gambar 4.1</b> Keadaan diruang tunggu penumpang.....	37
<b>Gambar 4.2</b> Keadaan ruang <i>check-in</i> .....	38
<b>Gambar 4.3</b> Pemeriksaan security.....	38
<b>Gambar 4.4</b> Tempat makan yang ada di bandara.....	39
<b>Gambar 4.5</b> ATM <i>Center</i> .....	39
<b>Gambar 4.6</b> Keadaan diluar terminal.....	40
<b>Gambar 4.7</b> Kurang luasnya tempat parkir sepeda motor.....	40
<b>Gambar 4.8</b> Tempat duduk untuk yang berkebutuhan khusus.....	41
<b>Gambar 4.9</b> Sebaran jenis kelamin responden.....	42
<b>Gambar 4.10</b> Sebaran Umur Responden.....	42
<b>Gambar 4.11</b> Sebaran Tingkat Pendidikan Responden.....	43
<b>Gambar 4.12</b> Sebaran Tingkat Penumpang pesawat terbang di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.....	45
<b>Gambar 4.13</b> Diagram <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	55
<b>Gambar 5.1</b> Diagram <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	58

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN REVISI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Batasan Masalah.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Jasa.....	8

2.1.1 Pengertian Jasa.....	8
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.2 Definisi Kepuasan.....	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	9
2.2.2 Teknik Pengukur Kepuasan.....	9
2.2.3 Faktor-Faktor yang menentukan Tingkat Kepuasan.....	10
2.3 Pelayanan Publik dan Kinerja.....	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.3.2 Pengertian Kinerja.....	12
2.3.3 Hubungan Kinerja dan Kepuasan.....	13
2.4 Konsumen.....	13
2.4.1 Pengertian Konsumen.....	13
2.4.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	13
2.5 Model Servquel.....	15
2.6 Metode Important Perfomance Analysis (IPA).....	16
2.7 Penelitian Terdahulu.....	16
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Bagan Alir Metodologi penelitian.....	22
3.3 Tahapan Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	24

3.5 Metode Pengambilan Data .....	26
3.6 Survey Pendahuluan .....	27
3.6.1 Uji Reabilitas Instrumen .....	27
3.6.2 Uji Validitas Instrumen .....	27
3.7 Metode Uji Kepuasan .....	38
3.7.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	28
3.7.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	30
3.8 Instrumen Penelitian .....	34
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>37</b>
4.1 Data Primer .....	37
4.1.1 Pengamatan Lapangan .....	37
4.1.2 Hasil Kuesioner .....	41
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.3 Analisa Uji Kepuasan .....	49
4.3.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	52
4.3.2 <i>Importance-Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	53
4.3.3 Analisa GAP .....	56
<b>BAB 5 PEMBAHASAN</b> .....	<b>57</b>
5.1 Analisa Uji Kepuasan .....	57
5.1.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	57
5.1.2 <i>Importance-Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	58
5.1.3 Analisa GAP .....	74

5.2 Stategi yang di pakai untuk meningkatkan Kepuasan	
Penumpang .....	74
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	83
6.1 Kesimpulan .....	83
6.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	86
<b>LAMPIRAN</b> .....	90

## DAFTAR TABEL

	Hal
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	21
<b>Tabel 3.1</b> Nilai Indeks Kepuasan Konsumen .....	30
<b>Tabel 3.2</b> Indikator Kualitas Layanan .....	36
<b>Tabel 4.1</b> Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	41
<b>Tabel 4.2</b> Sebaran Umur Responden .....	42
<b>Tabel 4.3</b> Sebaran Tingkat Pendidikan Responden .....	43
<b>Tabel 4.4</b> Tingkat Pendidikan Responden Golongan I .....	43
<b>Tabel 4.5</b> Tingkat Pendidikan Responden Golongan II .....	44
<b>Tabel 4.6</b> Sebaran Tingkat Penumpang pesawat terbang di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin .....	44
<b>Tabel 4.7</b> Tabel Nilai $r$ .....	46
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas ( <i>Importance/Kepentingan</i> ) .....	47
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas ( <i>Performance/Kepuasan</i> ) .....	48
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas ( <i>Importance/Kepentingan</i> ) .....	50
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas ( <i>Perfomance/Kepuasan</i> ) .....	51
<b>Tabel 4.12</b> Uji Reliabilitas ( <i>Importance/Kepentingan</i> ) .....	52
<b>Tabel 4.13</b> Uji Reliabilitas ( <i>Perfomance/Kepuasan</i> ) .....	52
<b>Tabel 4.14</b> <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	53
<b>Tabel 4.15</b> <i>Importance–Performance Paired Difference (t-test)</i> .....	54
<b>Tabel 4.16</b> Analisa GAP .....	56
<b>Tabel 5.1</b> keterangan hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	57