

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS
DI BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

**Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Oleh :
VINI ADELINE ARKA PALITTIN
NPM : 12 02 14517**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Januari 2018**

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS
DI BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

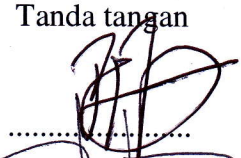
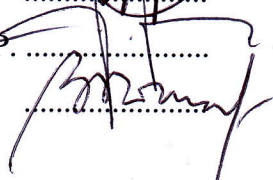


Oleh :

VINI ADELINE ARKA PALITTIN

NPM : 12 02 14517

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Ir. P Eliza Prnamasari, M.Eng.		25-1-2018
Anggota: FX. Pranoto Dirhan P.,S.T.,MURP.		26-1-2018
Anggota: Dr.Ir. Imam Basuki, M.T.		25/1/2018

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS
DI BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

Oleh :

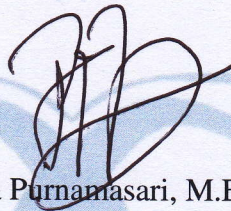
VINI ADELINE ARKA PALITTIN

NPM : 12 02 14517

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 25-1-2018

Pembimbing



(Ir. P Eliza Purnamasari, M.Eng)

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(J. Januar Sudjati, S.T., M.T.)

PERNYATAAN

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

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT
PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2018

Yang membuat pernyataan



(Vini Adeline Arka Palittin)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Tugas Akhir.....	5
1.5. Manfaat Tugas Akhir.....	6
1.6. Keaslian Tugas Akhir.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Bandar Udara.....	8
2.2. Pelayanan.....	9
2.3. Fungsi Bandar Udara.....	10
2.4. Klasifikasi Bandar Udara.....	10
2.5. Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara.....	13
2.6. Fasilitas Bangunan Terminal Penumpang.....	14

2.7.	Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara.....	16
2.8.	Kepuasan Penumpang.....	18
BAB III LANDASAN TEORI.....		20
3.1.	Umum.....	20
3.2.	Sampel	21
3.3.	Uji Kuesioner	21
3.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
3.5.	<i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	24
3.5.1.	Hitung <i>Mean</i>	24
3.5.2.	Standar Deviasi	25
3.5.3.	Hitung Persentase	26
3.6.	Important Performance Analysis (IPA)	26
3.7.	Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Menurut Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Tahun 2005 (Terminal Keberangkatan).....	31
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....		40
4.1.	Lokasi Penelitian.....	40
4.2.	Metode Penelitian.....	40
4.2.1.	Metode Pengambilan Data	40
4.2.2.	Metode Analisis Data	41
4.3.	Alat Bantu Penelitian.....	43
4.4.	Bagan Alir Penelitian	44
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		45
5.1.	Data Umum Responden.....	45
5.1.1	Jenis Kelamin Responden	46
5.1.2	Usia Responden	47
5.1.3	Kota Asal Responden	47

5.1.4	Alasan perjalanan Responden	48
5.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
5.2.1.	Uji Validitas.....	50
5.2.2.	Uji Reliabilitas.....	51
5.3.	Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara.....	52
5.4.	Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang.....	57
5.4.1.	<i>Hall Keberangkatan</i>	58
5.4.2.	Ruang Tunggu.....	59
5.4.3.	<i>Check-in Area</i>	59
5.4.4.	Toilet	60
5.5.	Uji Diagram Kartesius	61
5.6.	Kesimpulan Umum Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		68
6.1.	Kesimpulan.....	68
6.2.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		73

KATA HANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulisan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta”, disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi program Strata-1 (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyadari tanpa bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, antara lain kepada :

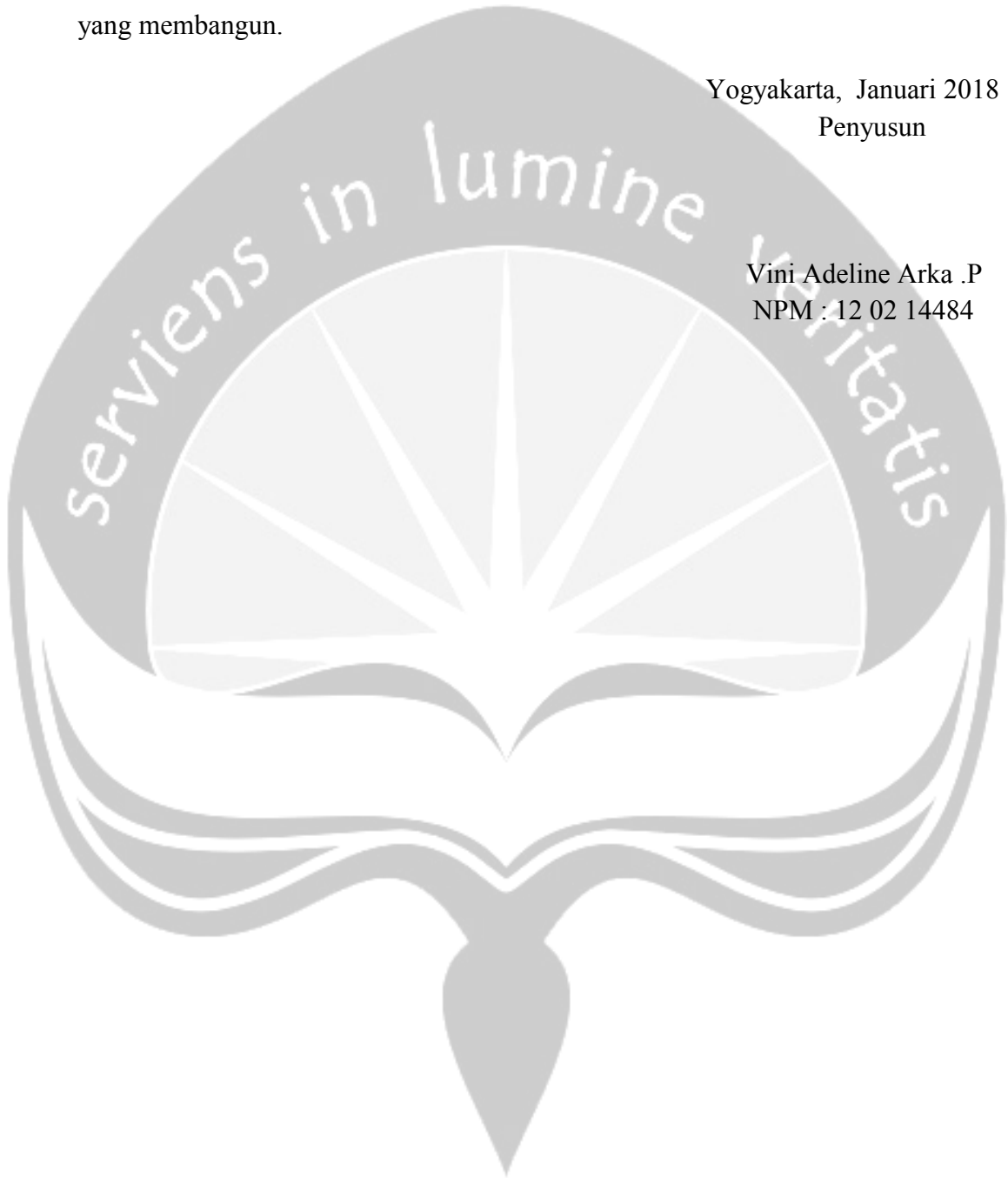
1. Tuhan Yesus Kristus, karena penyertaan dan perkenaan-Nya yang sempurna dalam segala hal.
2. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi.

5. Ibu Ir. P Eliza Purnamasari, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
7. Keluarga tercinta Papa Jisai, Mama Fina, Adik Angelica, Tante Rina, Kakak Yonas, Ayah Cornelius, Bude Damaris serta seluruh keluarga besar untuk doa dan dukungan semangatnya.
8. Saudara Yosua Roberto Pardamean Sitorus, untuk setiap doa, dukungan, saran dan kritik yang sangat membantu.
9. Sahabat Disa, Yuly, Aick, Via, Dede, Mirta, Daniel, Riko, Jojo untuk bantuan dan kerjasamanya dalam memberi banyak masukan yang positif.
10. Rekan-rekan kerja di CGV HM, Pak Tulus, Bang Andi, Ibu Putri, Pak Niryat, Hazel, Mba Maya, Mba Diany, Mba Destri, Fera, Novi, Vita, Mba Nike, Mba Adilla, Bella, Bayu, Dito, Mas Edoy, Gilang, Ales, Ega, Husein, Mba Ira, Ko Harun, dan yang tidak sempat saya sebutkan, terima kasih selama saya bekerja selalu diberikan dukungan, toleransi, pengertian serta kelonggaran untuk mengatur jadwal kerja sesuai keperluan saya.
11. Ibu Seno selaku ibu kost dan Mbak Asri yang selalu membukakan pintu kost saat saya pulang larut malam dalam proses pengerjaan skripsi,
12. Serta semua pihak yang belum disebutkan satu-persatu oleh penulis dalam membantu proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, Januari 2018
Penyusun

Vini Adeline Arka .P
NPM : 12 02 14484



INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA, Vini Adeline Arka Palittin, NPM : 12 02 14517, Tahun 2012, Bidang Kekhususan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta masih belum sepenuhnya memadai, sehingga diperlukan adanya penelitian tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di area keberangkatan bandar udara mulai dari jasa yang dialami sampai jasa yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 200 responden yaitu penumpang di jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta. Untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan reliabel maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas pada tugas akhir ini menggunakan bantuan software SPSS versi 20, yang berlanjut pada pembahasan sesuai kuadran masing-masing.

Dari hasil akhir penelitian diketahui bahwa kinerja pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta memiliki bagian-bagian yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan kepentingan sehingga memuaskan penumpang antara lain, tingkat kebersihan dan keamanan *hall* keberangkatan, tingkat informasi penerbangan penumpang, luas ruang tunggu, jumlah bilik di dalam toilet, tingkat kebersihan toilet dan tingkat fasilitas pengeras suara di toilet. Kemudian bagian-bagian yang harus dikembangkan atau perlu ditangani lebih lanjut antara lain, jumlah tempat duduk di ruang tunggu, tingkat kebersihan di ruang tunggu, luas *check-in* area, tingkat fasilitas seperti *wifi* dan tempat bermain anak, jumlah *check-in counter* dan ketersediaan sabun dan pengharum ruangan di toilet jalur keberangkatan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, fasilitas bandar udara, validitas, reliabilitas.