

BAB V

ANALISIS DATA

5.1 Data Umum Responden

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada 200 responden, kuesioner diberikan kepada para pengguna Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta khususnya pada jalur keberangkatan penumpang. Data responden yang telah didapatkan kemudian diolah dan hasilnya digunakan untuk memberikan penjelasan tentang latar belakang responden. Pengolahan data informasi responden ditulis dalam bentuk tabel dengan menulis data yang telah diisi oleh responden.

Data informasi responden terdiri dari :

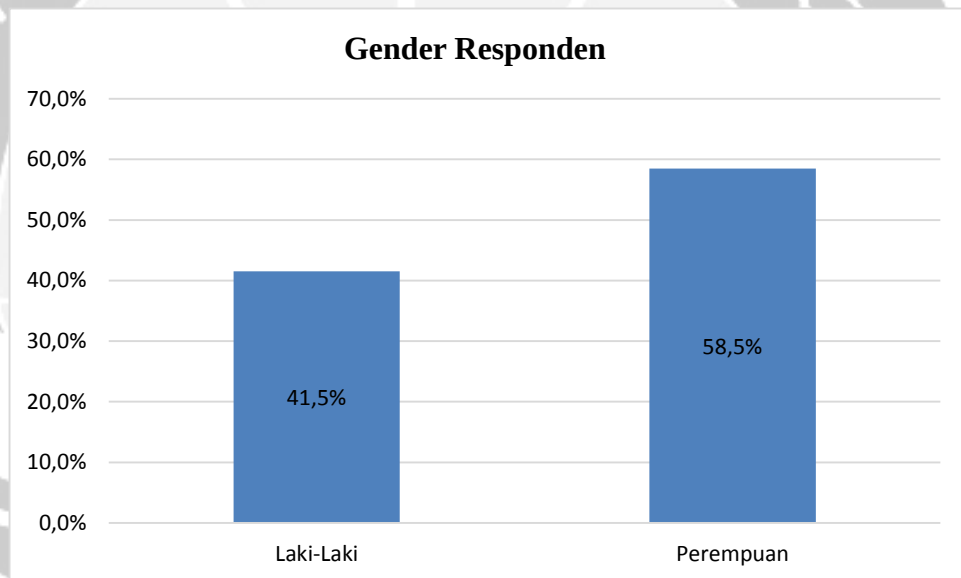
1. Jenis kelamin responden,
2. Usia responden,
3. Kota Asal responden,
4. Alasan perjalanan responden.

Hitung jumlah responden dengan metode Slovin :

$$A = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{400}{1 + (400 \times 0,05^2)} = 200$$

5.1.1 Jenis kelamin responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, terdiri dari dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Penelitian ini tidak bertujuan untuk mencari perbedaan antara responden laki-laki dan perempuan sehingga jumlah antara responden laki-laki dan perempuan tidak harus sama. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin merupakan gambaran responden berjenis kelamin laki-laki atau perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.

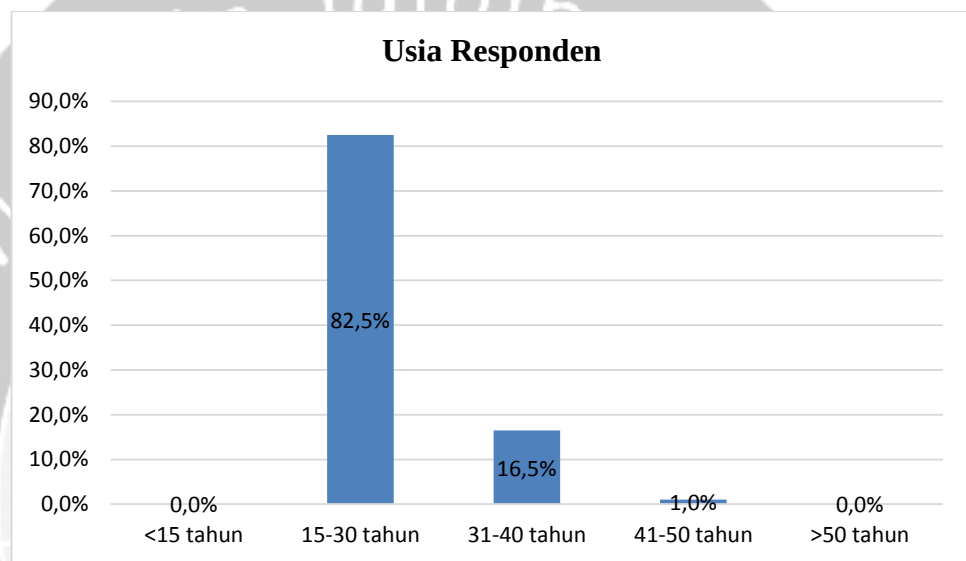


Gambar 5.1 Grafik Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin

Dari gambar 5.1 di atas menunjukkan bahwa terdapat 200 responden, yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 83 responden (41,5%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 117 responden (58,5%).

5.1.2 Usia responden

Karakteristik responden berdasarkan usia responden terbagi menjadi 5 yaitu usia < 15 tahun, 15-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan >50 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.

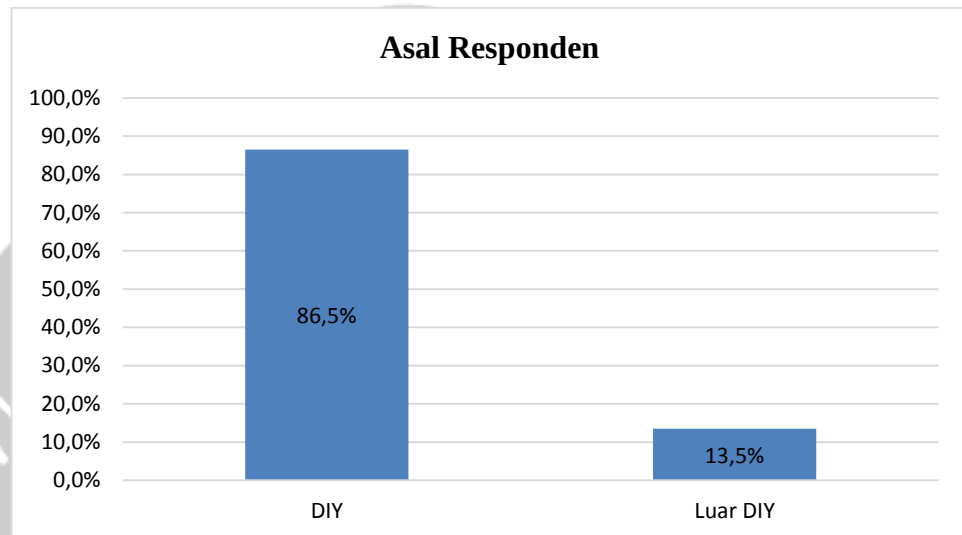


Gambar 5.2 Grafik Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa 0 responden berusia <15, 165 responden (82,5%) berusia 15-30 tahun, 33 responden (16,5%) berusia 31-40 tahun, 2 responden (1%) berusia 41-50 tahun dan 0 responden berusia >50 tahun.

5.1.3 Kota asal responden

Karakteristik responden berdasarkan kota asalnya yang terbagi menjadi menjadi 2 yaitu, dari dalam wilayah D.I Yogyakarta dan luar D.I Yogyakarta. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

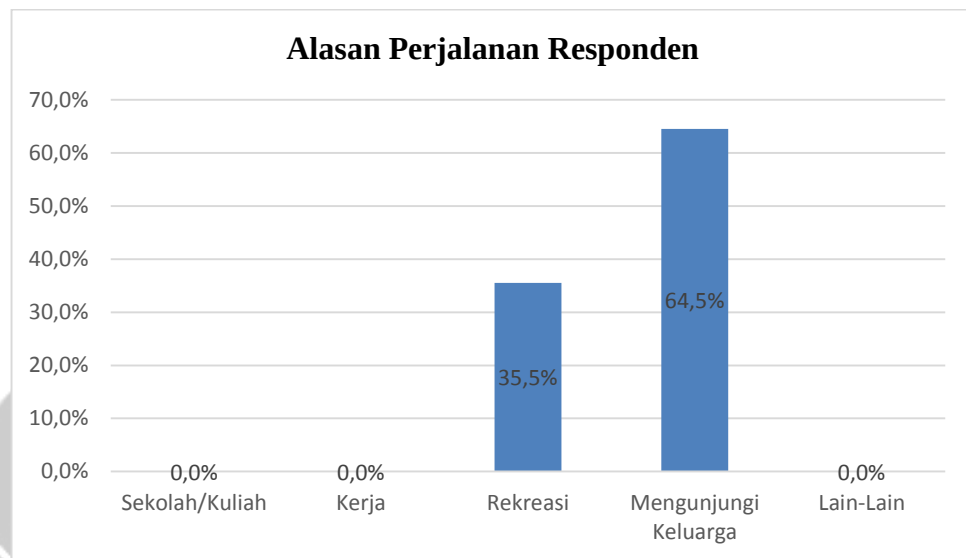


Gambar 5.3 Grafik Sebaran Responden Berdasarkan Kota Asal

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berasal dari dalam D.I Yogyakarta berjumlah 173 responden (86,5%) dan yang berasal dari luar D.I. Yogyakarta berjumlah 27 responden (13,5%).

5.1.4 Alasan perjalanan responden

Karakteristik responden berdasarkan alasan perjalanan terbagi menjadi 5 yaitu, karena keperluan sekolah, kerja, rekreasi, mengunjungi keluarga dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5.4 Grafik Sebaran Responden Berdasarkan Alasan Perjalanan

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang beralasan untuk sekolah/kuliah 0, responden yang bertujuan untuk kerja 0, responden yang bertujuan untuk rekreasi berjumlah 71 responden (35,5%), responden yang bertujuan untuk mengunjungi keluarga berjumlah 129 responden (64,5%), serta yang bertujuan lain-lain berjumlah 0 responden.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1 Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang dengan *software* SPSS 20 :

Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Penumpang

No	r tabel 5%	Koefisien korelasi (r hitung)		Keterangan
		Kepuasan	Kepentingan	
1	0,139	0,585	0,472	Valid
2	0,139	0,616	0,642	Valid
3	0,139	0,615	0,733	Valid
4	0,139	0,686	0,724	Valid
5	0,139	0,630	0,866	Valid
6	0,139	0,699	0,723	Valid
7	0,139	0,582	0,646	Valid
8	0,139	0,494	0,812	Valid
9	0,139	0,651	0,867	Valid
10	0,139	0,566	0,712	Valid
11	0,139	0,603	0,679	Valid
12	0,139	0,610	0,582	Valid
13	0,139	0,665	0,641	Valid
14	0,139	0,562	0,448	Valid
15	0,139	0,634	0,379	Valid

Lanjutan Tabel 5.1.

No	r tabel 5%	Koefisien korelasi (r hitung)		Keterangan
		Kepuasan	Kepentingan	
16	0,139	0,670	0,673	Valid
17	0,139	0,653	0,775	Valid
18	0,139	0,552	0,729	Valid
19	0,139	0,697	0,773	Valid
20	0,139	0,618	0,579	Valid

Untuk uji validitas data tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan fasilitas di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, disimpulkan bahwa semua soal pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid, dimana hasil r hitung $>$ r tabel. Nilai r hitung yaitu nilai *Corrected item Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha*, sedangkan nilai r tabel dengan koefisien korelasi 5% yaitu 0,139. Dengan demikian pertanyaan tersebut dapat memenuhi fungsinya sebagai alat ukur untuk dianalisis lebih lanjut.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang disebarkan benar-benar dapat digunakan sebagai alat pengukur pengujian. Dalam uji tingkat signifikasi yang di ambil oleh peneliti adalah nilai koefisien yang mendekati 1, dalam hal ini peneliti mengambil nilai koefisien minimal 0,139.

Untuk uji reliabilitas tingkat kepuasan dengan program SPSS 20 didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* untuk tingkat kepuasan sebesar 0,916 dan tingkat kepentingan sebesar 0,937 maka pertanyaan dikatakan reliabel atau bisa diterima karena nilai $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$. Oleh karena itu, untuk semua pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut dinyatakan reliabel, dikarenakan nilai semua $r \text{ alpha}$ hasilnya positif dan $r \text{ alpha} > 0,139$.

5.3 Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara

Untuk menganalisis tingkat pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, maka dilakukan perhitungan dan dibandingkan dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara dalam enam aspek, yaitu sebagai berikut:

A. Hall Keberangkatan

$$A = 0,75 \{a(1+f)+b\}+10\%$$

$$A = 0,75 \{400(1+2)+0\}+10\% = 900,1 \text{ m}^2$$

$$A = \text{luas hall keberangkatan (m}^2\text{)}$$

$$a = \text{jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk}$$

$$b = \text{jumlah penumpang transfer}$$

$$f = \text{jumlah pengantar atau penumpang (2 orang)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka luas *hall* keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta seharusnya seluas 900,1 m² yang masuk dalam kategori kelas menengah yang luasnya berkisar antara 265-1320 m², tetapi pada kenyataannya dari data yang di dapat, luas *hall* keberangkatan Bandar Udara

Adisutjipto hanya 700 m², sehingga dapat disimpulkan bahwa *hall* keberangkatan pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta belum sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat.

B. Ruang Tunggu

$$A = C - \left(\frac{u \cdot i + v \cdot k}{30} \right) m^2 + 10\%$$

$$A = 400 - \left(\frac{60 \times 0,6 + 20 \times 0,4}{30} \right) m^2 + 10\% = 398,63 m^2$$

A = luas ruang tunggu keberangkatan

C = jumlah penumpang datang pada waktu sibuk

u = rata-rata waktu menunggu terlama (60 menit)

i = proporsi penumpang menunggu terlama (0,6)

v = rata-rata waktu menunggu tercepat (20 menit)

k = proporsi penumpang menunggu tercepat (0,4)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka luas ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta seharusnya seluas 398,63 m² yang masuk dalam kategori kelas menengah yang luasnya berkisar antara 147-734 m², tetapi pada kenyataannya dari data yang di dapat, luas ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto hanya 350m², sehingga dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta belum sesuai dengan persyaratan teknis

pengoperasian fasilitas sisi darat. Berikut gambar ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.



Gambar 5.5 Ruang Tunggu

C. Check-in Area

$$A = 0,25 (a+b) m^2 + 10\%$$

$$A = 0,25 (400+0) + 10\% = 100,1 m^2$$

$$A = \text{luas check-in area (m}^2\text{)}$$

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = jumlah penumpang transfer/transit

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka luas *check-in area* Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta seharusnya seluas 100,1 m² yang masuk dalam kategori kelas menengah yang luasnya berkisar antara 34-165 m², tetapi pada kenyataannya dari data yang di dapat, luas *check-in area* Bandar Udara

Adisutjipto hanya 100 m², sehingga dapat disimpulkan bahwa *check-in area* pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta belum sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat.



Gambar 5.6 *Check-in Area*

D. *Check-in Counter*

$$N = \left(\frac{a+b}{60} \right) \times t1 \text{ counter } (+10\%)$$

$$N = \left(\frac{400+0,2}{60} \right) \times 2 + 10\% = 13,44 \text{ m}^2$$

N = jumlah meja

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = jumlah penumpang transfer/transit (20%)

t1 = waktu pemrosesan *check-in* per penumpang (2 menit)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka luas *check-in counter* Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta seharusnya seluas 13,44 m² yang masuk dalam kategori kelas menengah yang luasnya berkisar antara 5-22 m², tetapi pada kenyataannya dari data yang di dapat, luas *check-in counter* Bandar Udara Adisutjipto hanya 12,5 m², sehingga dapat disimpulkan bahwa *check-in counter* pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta belum sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat.

E. Tempat Duduk

$$N = 1/3 \times a$$

$$N = 1/3 \times 400 = 133$$

N = jumlah tempat duduk yang dibutuhkan

a = jumlah penumpang waktu sibuk

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka jumlah tempat duduk Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta adalah 133, yang masuk dalam kategori kelas menengah yang luasnya berkisar antara 38-184. Pada kenyataannya dari data yang di dapat, jumlah tempat duduk Bandar Udara Adisutjipto sudah melebihi jumlah yang seharusnya yaitu lebih dari 250 tempat duduk, sehingga dapat disimpulkan bahwa tempat duduk pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta sesuai dengan persyaratan teknis peng operasian fasilitas sisi darat.

F. Toilet

$$A = P \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10 \%$$

$$A = 400 \times 0,2 \times 1 + 0,1 = 80,1 \text{ m}^2$$

$$P = \text{jumlah penumpang waktu sibuk} = 400$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka luas toilet Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta seluas 80,1 m² yang masuk dalam kategori kelas besar yang luasnya berkisar antara 66-198 m². Pada kenyataannya dari data yang di dapat, luas toilet Bandar Udara Adisutjipto sudah sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat.

5.4 Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang

Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden pada penelitian ini yaitu dengan metode *Importance Performance Analysis*. Dimana dari kedua metode nantinya akan digunakan untuk memperoleh tingkat kepuasan responden.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan responden pada jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta maka kuesioner ini terdiri dari 20 pertanyaan yang terbagi dalam enam aspek, yaitu sebagai berikut:

1. *Hall* keberangkatan,
2. Ruang tunggu,
3. *Check-in* area,
4. Toilet.

5.4.1 Hall Keberangkatan

Pada bagian ini menjelaskan tentang tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas *hall* keberangkatan. Tabel 5.2 di bawah merupakan hasil *mean*, standar deviasi dan *rank* mengenai tingkat kepuasan responden.

Tabel 5.2 Aspek Hall Keberangkatan

No	Hall Keberangkatan	Mean	SD	Rank
1	Luas <i>hall</i> /area keberangkatan Bandar udara Adisutjipto	3,19	0,645	5
2	Penataan fasilitas seperti <i>costumer office</i> , kantor maskapai penerbangan, ATM <i>center</i> , tempat makan, dan fasilitas untuk orang cacat di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,26	0,64	3
3	Tingkat kebersihan di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,25	0,64	4
4	Tingkat keamanan (fasilitas P3K, pemadam api jinjing) di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,5	0,77	1
5	Tingkat informasi penumpang (informasi jadwal keberangkatan) di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,37	0,69	2

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta menduduki peringkat tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,5 dan SD 0,77. Nilai *mean* dan SD didapat dari hasil pengolahan data pada *microsoft excel*.

5.4.2 Ruang Tunggu

Pada tabel 5.3 bagian ini akan menjelaskan tentang tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas di ruang tunggu. Berikut ini adalah data mengenai tingkat kepuasan responden.

Tabel 5.3 Aspek Ruang Tunggu

No.	Ruang Tunggu	Mean	SD	Rank
1	Luas ruang tunggu di Bandar Udara Adisutjipto.	3,27	0,71	1
2	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto.	3,14	0,66	5
3	Tingkat kebersihan di ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto.	3,23	0,61	2
4	Tingkat fasilitas (<i>wifi</i> , pusat oleh-oleh, ruang bermain untuk anak-anak, fasilitas <i>charger</i> elektronik, mushola) di ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto.	3,21	0,75	3
5	Jumlah rambu-rambu yang membantu memberikan kejelasan informasi di ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto.	3,17	0,67	4

Dari tabel 5.3 di atas dapat disimpulkan bahwa luas ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta memiliki peringkat tertinggi dengan nilai *mean* 3,27 dan SD 0.71. Nilai *mean* dan SD didapat dari hasil pengolahan data pada *microsoft excel*.

5.4.3 Check-in Area

Pada bagian ini menjelaskan tentang tingkat kepuasan responden terhadap *check-in area* yang ada pada jalur keberangkatan. Berikut adalah data mengenai tingkat kepuasan responden.

Tabel 5.4 Aspek *Check-in Area*

No	<i>Check-in Area</i>	Mean	SD	Rank
1	Luas <i>Check-in Area</i> di Bandar Udara Adisutjipto.	3,12	0,72	5
2	Tingkat ketertiban dalam proses penyerahan barang di <i>check-in area</i> Bandar Udara Adisutjipto.	3,33	0,73	2
3	Jumlah <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Adisutjipto.	3,26	0,73	3
4	Penataan/ posisi <i>check-in area</i> di Bandar Udara Adisutjipto.	3,2	0,62	4
5	Tingkat pelayanan/ keramahan staff di <i>check-in area</i> di Bandar Udara Adisutjipto.	3,36	0,68	1

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan/ keramahan staff di *check-in area* Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta yang menduduki peringkat tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,36 dan SD 0,68. Nilai *mean* dan SD didapat dari hasil pengolahan data pada *microsoft excel*.

5.4.4 Toilet

Pada bagian ini menjelaskan tentang tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas toilet di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta. Pada tabel 5.5 di bawah ini adalah data mengenai tingkat kepuasan responden.

Tabel 5.5 Aspek Toilet

No.	Toilet	Mean	SD	Rank
1	Jumlah ruangan di dalam toilet jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3.31	0,73	3
2	Tingkat kebersihan toilet di jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3.3	0,64	4
3	Ketersediaan air, sabun cuci tangan, <i>tissue</i> , dan pengharum ruangan di toilet jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,19	0,58	5
4	Tingkat fasilitas pengeras suara (<i>speaker</i>) agar informasi penerbangan tetap jelas terdengar di toilet jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,31	0,7	2
5	Tingkat perawatan peralatan di toilet jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,35	0,65	1

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat perawatan peralatan di toilet memiliki peringkat tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,35 dan SD 0,65. Nilai *mean* dan SD didapat dari hasil pengolahan data pada *microsoft excel*.

5.5 Uji Diagram Kartesius

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang pada jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, maka akan digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Berikut hasil analisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan diagram kartesius.

Tabel 5.6 Nilai *Mean* Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pada Fasilitas Sisi Darat

Bandar Udara

No.	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Selisih
1	Luas area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,19	3,845	82,96%	0,655
2	Penataan fasilitas seperti <i>costumer office</i> , kantor maskapai penerbangan, ATM <i>center</i> , tempat makan, dan fasilitas untuk orang cacat di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,26	4,26	76,52%	1
3	Tingkat kebersihan di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,25	4,26	76,29%	1,01
4	Tingkat keamanan (fasilitas P3K, pemadam api jinjing) di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,5	4,225	82,84%	0,725
5	Tingkat informasi penumpang (informasi jadwal keberangkatan) di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,37	4,445	75,81%	1,075
6	Luas ruang tunggu di Bandar Udara Adisutjipto.	3,27	4,28	76,40%	1,01
7	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto.	3,14	4,275	73,45%	1,135
8	Tingkat kebersihan di ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto.	3,23	4,35	74,25%	1,12
9	Tingkat fasilitas (<i>wifi</i> , pusat oleh-oleh, ruang bermain untuk anak-anak, fasilitas <i>charger</i> elektronik, mushola) di ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto.	3,21	4,445	72,21%	1,235

Lanjutan Tabel 5.6

No.	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Selisih
10	Jumlah rambu-rambu yang membantu memberikan kejelasan informasi di ruang tunggu Bandar Udara Adisutjipto.	3,17	4,33	73,21%	1,16
11	Luas <i>Check-in Area</i> di Bandar Udara Adisutjipto.	3,12	4,255	73,32%	1,135
12	Tingkat ketertiban dalam proses penyerahan barang di <i>check-in counter</i> Bandar Udara Adisutjipto.	3,33	4,07	81,81%	0,74
13	Jumlah <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Adisutjipto.	3,26	4,23	77,06%	0,97
14	Penataan/ posisi <i>check-in area</i> di Bandar Udara Adisutjipto.	3,2	3,65	86,67%	0,45
15	Tingkat pelayanan/ keramahan <i>staff check-in counter</i> di Bandar Udara Adisutjipto.	3,36	3,76	89,36%	0,40
16	Jumlah ruangan di dalam toilet jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,31	4,24	78,06%	0,93
17	Tingkat kebersihan toilet di jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,3	4,315	76,47%	1,015
18	Ketersediaan air, sabun cuci tangan, <i>tissue</i> , dan pengharum ruangan di toilet jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,19	4,21	75,77%	1,02
19	Tingkat fasilitas pengeras suara (<i>speaker</i>) agar informasi penerbangan tetap jelas terdengar di toilet jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,31	4,335	76,35%	1,025
20	Tingkat perawatan peralatan di toilet jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto.	3,35	4,165	80,43%	0,815
Rata – rata		3,264	4,197	77,76%	0,931

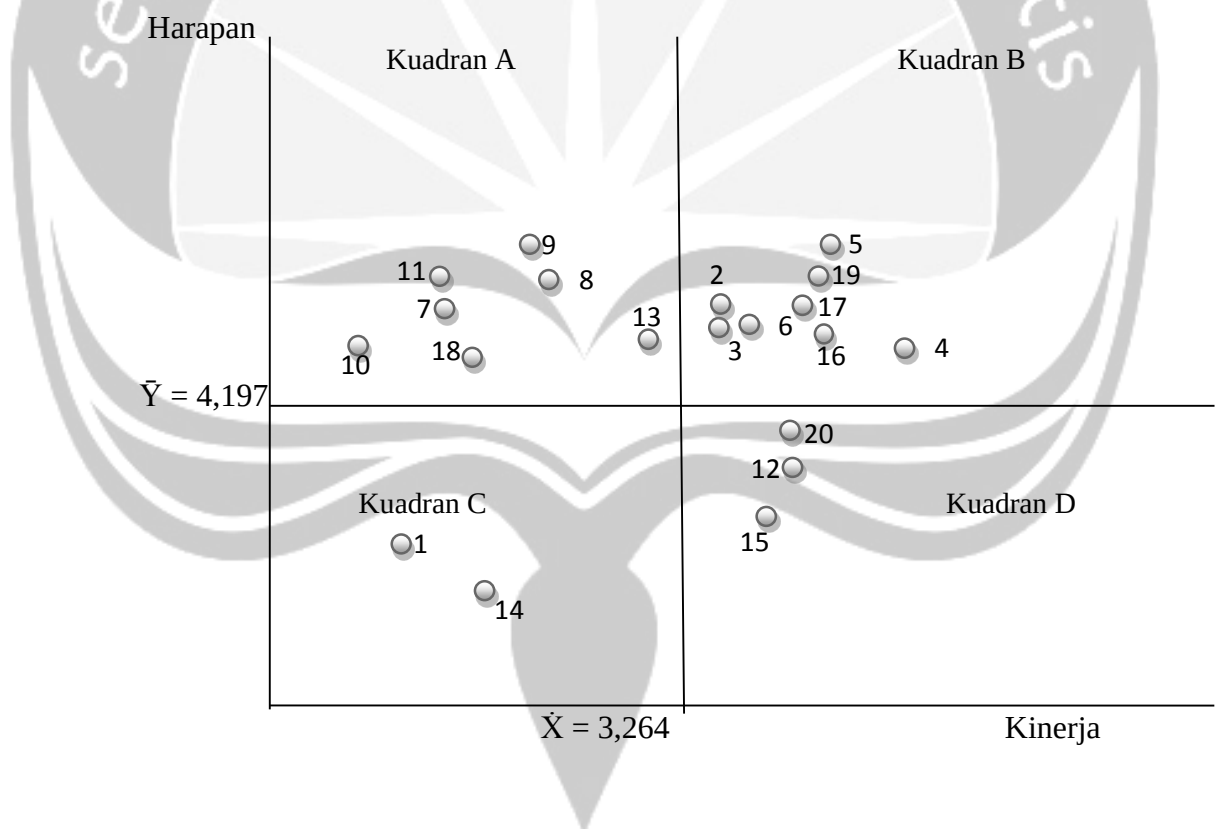
Berdasarkan Tabel 5.6 di atas dapat ditentukan koordinat titik sumbu diagram kartesius yaitu $X, Y(3,264 : 4,197)$. Penentuan kuadran didasarkan pada nilai X dan Y masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada jalur kedatangan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta yaitu:

Kuadran A : apabila nilai $X < 3,264$ dan nilai $Y > 4,197$

Kuadran B : apabila nilai $X > 3,264$ dan nilai $Y > 4,197$

Kuadran C : apabila nilai $X < 3,264$ dan nilai $Y < 4,197$

Kuadran D : apabila nilai $X > 3,264$ dan nilai $Y < 4,197$



Gambar 5.7 Diagram Kartesius Pada Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara

Kuadran A : penanganan perlu diprioritaskan karena dianggap sangat penting namun tingkat pelaksanaan belum memuaskan.

Kuadran B : prestasi dipertahankan karena tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kepentingan dan harapan sehingga dapat memuaskan.

Kuadran C : dianggap kurang penting bagi penumpang sedangkan kualitas pelaksanaannya dianggap biasa saja.

Kuadran D : berlebihan dalam pelaksanaannya, faktor dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan gambar di atas, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, penumpang cukup puas dengan 3 elemen yang masuk di dalam kuadran D yaitu pertanyaan nomor 12, 15 dan 20 yang dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang akan tetapi pelaksanaannya sangat baik sekali menurut perusahaan. Namun penumpang juga merasa cukup puas dengan pertanyaan nomor 2, 3, 4, 5, 6, 16, 17 dan 19 yang masuk dalam kuadran B yang perlu diprioritaskan dan dipertahankan lagi oleh pihak bandar udara.

Kemudian penumpang merasa kurang puas terhadap 8 pertanyaan yang masuk dalam kuadran A yaitu pertanyaan 7, 8, 9, 10, 11, 13 dan 18 yang merupakan prioritas utama dan dianggap sangat penting, namun pelaksanaannya belum memuaskan, juga penumpang merasa kurang puas terhadap 2 pertanyaan yang masuk dalam kuadran C yaitu pertanyaan 1 dan 14 yang dianggap kurang penting bagi penumpang dan kualitas pelaksanaannya biasa saja.

5.6 Kesimpulan Umum Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan hasil penelitian kepuasan dan kepentingan penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta yang mengacu pada tingkat kesesuaian dan selisihnya.

Tingkat kesesuaian merupakan persentase dari perbandingan angka kebutuhan dan angka kepentingan, dimana yang paling besar persentasinya menunjukkan elemen yang paling penting. Berkebalikan dengan selisih, semakin besar angka selisihnya menunjukkan elemen semakin tidak penting.

Tabel 5.7 Urutan Kuadran A Berdasarkan Persentase Tingkat Kesesuaian

Urutan	Nomor Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Selisih
1	13	3,26	4,23	77,06%	0,97
2	18	3,19	4,21	75,77%	1,02
3	8	3,23	4,35	74,25%	1,12
4	7	3,14	4,275	73,45%	1,135
5	11	3,12	4,255	73,32%	1,135
6	10	3,17	4,33	73,21%	1,16
7	9	3,21	4,445	72,21%	1,235

- a. kuadran A, kuadran tersebut menunjukkan faktor yang perlu ditangani lebih serius atau diprioritaskan, karena faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang pada jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, sedangkan tingkat kenyataannya belum memuaskan, sehingga penumpang pada jalur keberangkatan belum merasa puas dengan faktor tersebut. Urutan dalam kuadran A berdasarkan tingkat pelaksanaan yang belum memuaskan yaitu dimulai dari pertanyaan nomor 13; 18; 8; 7; 11; 10; dan 9. Urutan pertama yaitu jumlah *check-in counter*.

- b. faktor-faktor yang terdapat di kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan kepentingan sehingga memuaskan penumpang. Urutan dalam kuadran B berdasarkan tingkat pelaksanaan yang telah sesuai yaitu dimulai dari pertanyaan nomor 4; 16; 2; 17; 6; 19; 3; dan 5. Urutan pertama yaitu tingkat keamanan (fasilitas P3K, pemadam api jinjing) di area keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto
- c. faktor-faktor yang terdapat di kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting dan kualitas pelayanannya biasa saja atau kurang memuaskan bagi penumpang. Adapun faktor-faktor yang termasuk di dalam kuadran ini yaitu pertanyaan nomor 14, penataan posisi di *check-in area* dan pertanyaan nomor 1, luas area keberangkatan penumpang.
- d. kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik namun kurang penting tetapi sangat memuaskan bagi penumpang. Urutan kuadran D berdasarkan tingkat pelaksanaan yang sangat memuaskan yaitu dimulai dari pertanyaan 15; 12; dan 20. Urutan pertama yaitu tingkat pelayanan/ keramahan *staff check-in counter* di Bandar Udara Adisutjipto.